

PENGEMBANGAN KEPARIWISATAAN DALAM MENINGKATKAN KUNJUNGAN WISATAWAN ERA PANDEMI COVID-19 DI PROVINSI RIAU TAHUN 2020-2021

Fitrah Rohmatika, Zaili Rusli

¹ Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Riau,
Kampus Bina Widya KM. 12,5, Simpang Baru, Kec, Tampan, Kota Pekanbaru, Riau

² Dosen Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Riau,
Kampus Bina Widya KM. 12,5, Simpang Baru, Kec, Tampan, Kota Pekanbaru, Riau

Email Korespondensi : fitrahrohmatika05@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Pariwisata Provinsi Riau. Adapun yang menjadi latar belakangnya adalah penurunan jumlah kunjungan wisatawan ke Provinsi Riau dan ambruknya perekonomian sektor pariwisata akibat pandemi covid-19 tahun 2020-2021. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya Dinas Pariwisata Provinsi Riau dalam mengembangkan kepariwisataan agar kunjungan wisatawan meningkat di era pandemi covid-19 tahun 2020-2021 dan faktor pendukung pengembangan tersebut. Konsep teori yang digunakan peneliti adalah konsep pengembangan oleh Geoff Mulgan (2009: 05) ada lima tahapan, yaitu: tujuan, lingkungan, pengarahannya, tindakan, dan pembelajaran. Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif dimana data deskriptif jawaban dari informan penelitian dan dianalisa oleh peneliti. Informan diambil dengan teknik snowball sampling yaitu teknik pengambilan sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit kemudian menjadi membesar. Metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini yaitu pengembangan kepariwisataan di era pandemi covid-19 tahun 2020-2021 oleh Dinas Pariwisata Provinsi Riau telah dilaksanakan dengan baik dan mampu meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan di tahun 2021 sebanyak 94,96% dan peningkatan lama tinggal wisman sebanyak 65,64% dari kelumpuhan sektor pariwisata di era pandemi covid-19 tahun 2020

Kata kunci: Pengembangan, Kepariwisataan, Kunjungan, Pandemi covid-19

Abstract

This research was conducted at the Riau Province Tourism Office. The background is the decline in the number of tourist visits to Riau Province and the collapse of the tourism sector's economy due to the covid-19 pandemic in 2020-2021. The purpose of this research is to find out the efforts of the Riau Province Tourism Office in developing tourism so that tourist visits increase in the era of the covid-19 pandemic in 2020-2021 and the supporting factors for this development. The theoretical concept used by researchers is the concept of development by Geoff Mulgan (2009: 05) there are five stages, namely: goals, environment, direction, action, and learning. The type of research in this thesis is a type of qualitative descriptive research where the descriptive data is the answers from the research informants and analyzed by the researcher. Informants were taken using the snowball sampling technique, namely the technique of taking data sources which were initially small in number then became larger. Data collection methods that the authors use in this study

are observation, interview, and documentation techniques. The results of this study are that tourism development in the era of the covid-19 pandemic in 2020-2021 by the Riau Province Tourism Office has been carried out properly and was able to increase the number of tourist visits in 2021 by 94.96% and an increase in the length of stay of foreign tourists by 65.64% from the paralysis of the tourism sector in the era of the covid-19 pandemic in 2020.

Keywords: *Development, Tourism, Visits, Covid-19 Pandemic*

1. PENDAHULUAN

Pariwisata bahkan menjadi salah satu penyumbang devisa negara terbesar ketiga setelah ekspor minyak sawit (CPO) dan batubara. Pemerintah terus mengembangkan pengelolaan industri pariwisata, melalui berbagai kebijakan yang diterapkan pemerintah, agar industri pariwisata Indonesia semakin maju dan dikenal di mata dunia. Pada tahun 2015 tercatat 10,23 juta wisman ke Indonesia dan pada 2019 jumlah tersebut meningkat menjadi 16,11 juta. Menurut World Travel and Tourism Council (WTTC), industri pariwisata Indonesia pada tahun 2018 berhasil tercatat sebagai industri dengan pertumbuhan tercepat yaitu ke-9 di dunia, ke-3 di Asia dan ke-1 di Asia Tenggara.

Kekayaan alam, buatan dan budaya Indonesia termasuk di Provinsi Riau memiliki potensi besar dalam pariwisata yang membuat pemerintah melalui Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif saat ini fokus pada industri pariwisata. Untuk itu, diperlukan langkah dan pengaturan yang terarah berdasarkan kebijakan yang komprehensif seperti promosi wisata, penyediaan fasilitas penunjang, serta kualitas dan kelancaran layanan.

Dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Provinsi Riau, Gubernur telah menyampaikan visi Provinsi Riau tahun 2019-2024 yaitu: “Terwujudnya Riau yang Berdaya Saing, Sejahtera, Bermartabat dan Unggul di Indonesia (RIAU BERSATU)”. Bertolak pada visi dan misi Kepala Daerah Provinsi Riau, pembangunan pariwisata masuk pada misi ke-4 yaitu: “Mewujudkan Budaya Melayu sebagai Payung Negeri dan Mengembangkan Pariwisata yang Berdaya Saing”. Adapun strategi yang digunakan oleh Dinas Pariwisata Provinsi Riau dalam upaya mencapai misi ini adalah Pemasaran yang berkualitas, Atraksi wisata yang baik, Destinasi wisata yang baik, Kualitas pelayanan SDM yang baik, Meningkatkan peran serta pelaku ekonomi kreatif.

Semenjak *World Health Organization* (WHO) mengumumkan status pandemi global untuk *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) pada 11 Maret 2020 lalu, industri pariwisata mulai mengalami gangguan. Tindakan tersebut dilakukan sebagai bentuk keprihatinan dunia

atas penyebaran virus dan dampak yang mengkhawatirkan, serta mengingatkan semua negara untuk mengaktifkan dan meningkatkan mekanisme respon darurat. Dalam waktu yang bersamaan seluruh warga dunia berpotensi terkena infeksi penyakit covid-19.

Pertimbangannya adalah penyebaran covid-19 semakin meningkat dan meluas dalam jumlah kasus kematian mencakup lintas wilayah dan lintas negara serta berdampak pada aspek politik, ekonomi, sosial, budaya, pertahanan dan keamanan, serta kesejahteraan masyarakat di Indonesia. Atas dasar penerapan pembatasan tersebut, aktivitas berwisata juga mengalami penurunan secara global.

Kebijakan penutupan tempat wisata di Provinsi Riau tahun 2020 sebagai antisipasi penularan pandemi covid-19 tidak hanya merugikan industri pariwisata, perekonomian masyarakat di daerah ini juga sempat ambruk. Kebijakan pemerintah pusat dalam melaksanakan PPKM jelas berdampak besar pada seluruh aspek kehidupan. Koordinasi antar pemangku kepentingan, terutama antara pemerintah pusat dan daerah dinilai masih lemah. Kurangnya koordinasi ini menyebabkan pengendalian virus corona menjadi tidak menentu.

Dinas Pariwisata Provinsi Riau memperkirakan total kerugian yang di derita pengusaha pariwisata Provinsi Riau pada 2020 akibat pandemi covid-19 mencapai Rp.7 miliar jika dihitung dari 12 kabupaten dan kota se-Riau yang memiliki destinasi wisata, kerugian akomodasi dan penginapan mencapai Rp.5 miliar. Bahkan 16 percabangan sektor ekonomi kreatif di Provinsi Riau juga terkena imbasnya seperti: aplikasi dan pengembangan permainan, arsitektur, desain interior, desain komunikasi visual, desain produk, fashion, film, animasi dan video, fotografi, kriya, kuliner, musik, penerbitan, periklanan, seni pertunjukan, seni rupa, televisi dan radio (dikutip dari media GoRiau.com, 2 Juli 2020).

Dari uraian diatas, peneliti meyakini bahwa selama pandemi covid-19 perlu dilakukan pendekatan yang tepat untuk meningkatkan kunjungan wisatawan di Provinsi Riau. Melalui penelitian dan dengan judul **“Pengembangan Kepariwisataaan Dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan Era Pandemi Covid-19 Di Provinsi Riau Tahun 2020-2021”**. Analisis berbagai fenomena tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian

2. METODE

Penelitian mengenai pengembangan kepariwisataan dalam meningkatkan kunjungan wisatawan era pandemi covid-19 di Provinsi Riau tahun 2020-2021 menggunakan metode pendekatan kualitatif, dimana Badgan dan Taylor dalam Mamik (2015: 04) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Sedangkan jenis

penelitian ini adalah deskriptif. Ciri penelitian deskriptif menekankan pada observasi dan suasana alamiah (*natural setting*). Peneliti bertindak sebagai pengamat, hanya mengklasifikasikan perilaku, mengamati gejala dan mencatatnya dalam buku observasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengembangan Kepariwisata Dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan Era Pandemi Covid-19 Di Provinsi Riau Tahun 2020-2021

a. Purposes (Tujuan)

Pengembangan kepariwisataan di Provinsi Riau pada masa pandemi covid-19 tahun 2020-2021 didasarkan atas prosedur-prosedur yang sesuai dengan aturan dari pemerintah pusat, dimana dalam pelaksanaannya secara langsung menjangkau para pelaku pariwisata mulai dari pelaku industri pariwisata sampai pada wisatawan yang merupakan konsumen atau pengguna produk layanan. Hal ini menjadikan pengembangan kepariwisataan sesuai dengan sasaran yang sudah di tentukan sebelumnya oleh pemerintah.

Dalam wawancara yang telah peneliti lakukan dengan narasumber terkait pengembangan kepariwisataan pada masa pandemi covid-19 di Provinsi Riau tahun 2020-2021 memiliki tujuan yang jelas dan terarah. Pengembangan tersebut menjadi sebuah harapan besar bagi sektor pariwisata Provinsi Riau yang merasakan dampak buruk dari wabah ini. Sehingga dapat kita pahami bahwa seberapa penting rencana tersebut menjadi sebuah kebutuhan yang harus segera dilaksanakan.

b. Environments (Lingkungan)

Dalam mencermati fenomena yang terjadi perihal perilaku calon wisatawan akan tercermin dari kepuasan atas tercapainya kebutuhan sesuai dengan motivasi yang mendasari keputusannya sebelum melakukan perjalanan. Disinilah peran industri pariwisata Provinsi Riau dan pemerintah selaku pemasar untuk dapat menyesuaikan produk atau jasanya hingga tercapai kepuasan konsumen.

Ancaman lain juga datang dari internal Dinas Pariwisata Provinsi Riau, dimana selama pandemi tahun 2020-2021 banyak kegiatan yang tidak dapat terlaksana. Selain karena kegiatan-kegiatan tersebut tidak bisa dilakukan secara daring, kekuatan anggaran yang dimiliki Dinas juga tidak cukup untuk membiayai seluruh kegiatan yang sudah direncanakan sebelumnya. Berikut ini Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Riau kembali menjelaskan penyebab dari pembatalan kegiatan-kegiatan tersebut.

c. *Direction* (Pengarahan)

Pengarahan dalam penelitian pengembangan kepariwisataan Provinsi Riau di era pandemi covid-19 tahun 2020-2021 memiliki empat indikator, yaitu: koordinasi (*coordination*), motivasi (*motivation*), komunikasi (*communication*), dan perintah (*command*). Keempat indikator diatas merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dalam organisasi publik. Koordinasi yang dilakukan Dinas Pariwisata Provinsi Riau dalam mengembangkan kepariwisataan semasa pandemi covid-19 tahun 2020-2021 terjadi pada internal dan eksternal organisasi.

SOP penerapan protokol kenormalan baru destinasi pariwisata Provinsi Riau dibuat berdasarkan perintah dari pemerintah pusat mengenai Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK.01.07.MENKES/382/2020 tentang protokol kesehatan bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum dalam rangka pencegahan dan pengendalian corona virus disease 2019 (Covid-19). Oleh karena itu, selama pandemi tahun 2020-2021 kegiatan Dinas Pariwisata Provinsi Riau dilakukan secara virtual sampai kondisi membaik dan memungkinkan untuk dilaksanakan secara langsung.

d. *Action* (Tindakan)

Berdasarkan data primer dan sekunder yang sudah penulis jabarkan dengan rinci diatas, dapat penulis simpulkan bahwa dimensi tindakan pada pengembangan kepariwisataan era pandemi covid-19 di Provinsi Riau tahun 2020-2021 sudah dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan berdampaknya Standar Operasional Prosedur (SOP) penerapan kenormalan baru destinasi wisata sebagai pelancar upaya peningkatan kualitas pada program dan kegiatan Dinas Pariwisata Provinsi Riau selama pandemi covid-19 tahun 2020-2021 sehingga jumlah kunjungan dan lama tinggal wisatawan di Provinsi Riau mengalami peningkatan. Meski demikian, masih banyak yang harus dibenahi kembali oleh Dinas Pariwisata Provinsi Riau dan stakeholders terkait agar terus berinovasi dalam mengembangkan pariwisata Provinsi Riau dan mencapai target awal Renstra tahun 2019-2024.

e. *Learning* (Pembelajaran)

Analisa dan upaya yang akan dilakukan oleh Dinas Pariwisata Provinsi Riau diatas menjadi bukti penguat bahwa Dinas mampu mengambil pelajaran dan evaluasi berdasarkan pengembangan yang telah dilaksanakan pada masa pandemi covid-19 dalam meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan dan lama tinggal wisatawan ke Provinsi Riau tahun 2020-2021 sehingga perekonomian pariwisata di daerah tersebut dapat pulih kembali. Kebijakan yang diambil Dinas Pariwisata Provinsi Riau untuk menerapkan hasil

evaluasi yang didapat adalah dengan menyusun kegiatan yang merupakan prioritas Dinas dalam mencapai indikator kinerja utama pada rencana kerja tahun selanjutnya.

2. Faktor Pendukung Pengembangan Kepariwisata Dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan Era Pandemi Covid-19 Di Provinsi Riau Tahun 2020-2021

a. Beragamnya Destinasi Wisata

Dengan adanya inovasi berupa *camping ground* pada tempat-tempat wisata alam di Provinsi Riau diharapkan dapat menjadi *booster* yang baik untuk pertumbuhan kunjungan wisatawan di masa pandemi covid-19. Selain karena lebih aman apabila melakukan kunjungan ke wisata alam, wisatawan juga dapat menyegarkan diri dengan menginap di sekitar tempat wisata. Suasana yang menyenangkan, pemandangan perrefleksi pikiran, fasilitas layanan yang bagus membuat destinasi-destinasi wisata di daerah ini perlu untuk terus dikembangkan agar grafik kunjungan dapat melonjak lebih cepat.

b. Beragamnya Wisata Belanja Dan Kuliner

Provinsi Riau menghadirkan beragam jasa serta pelayanan untuk para wisatawan terutama untuk kuliner dan belanja sehingga tidak mengherankan jika wisatawan terus berdatangan. Ditambah lagi dengan karakteristik kedua wisata tersebut yang terdapat di Kota Pekanbaru menjadi salah satu pelengkap utama bagi wisatawan yang sedang melakukan kegiatan wisata ke Provinsi Riau. Dengan berbagai keanekaragaman dan keunikan yang terdapat dikawasan ini wisatawan dapat melakukan kegiatan berbelanja dan kulineran dari satu tempat ketempat lain sesuai pilihan dan keinginan. Mulai dari wisata belanja dan kuliner seperti tradisional, modern dan pencampuran antar keduanya semuanya ada disini.

Berkembangnya wisata belanja dan kuliner juga menjadi *value for money* sebagai daya tarik utama wisatawan. Wisatawan memiliki kecenderungan datang ke Provinsi Riau dengan tujuan berlibur, berbelanja dan berbisnis. Selain itu, pandemi covid-19 membuat banyak orang mengalami kejenuhan ditengah penerapan pembatasan sosial, dan berkeinginan untuk berwisata. Sehingga hal ini memberikan dampak yang positif terhadap tingkat kunjungan wisatawan selama pandemi covid-19 tahun 2020-2021. Hal tersebut juga telah disampaikan oleh Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Provinsi Riau.

4. KESIMPULAN

Faktor pendukung pengembangan kepariwisataan dalam meningkatkan kunjungan wisatawan era pandemi covid-19 tahun 2020-2021 diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan data-data pendukung lainnya. Dari faktor pendukung tersebut ditemukan beberapa fakta diantaranya: *pertama*, beragamnya destinasi wisata yang mana Provinsi Riau memiliki sekitar 525 destinasi wisata dan ada 412 destinasi yang dapat dikunjungi selama pandemi covid-19. *Kedua*, beragamnya wisata belanja dan kuliner menjadi *value for money* sebagai daya tarik utama wisatawan. Wisatawan memiliki kecenderungan datang ke Provinsi Riau dengan tujuan berlibur, berbelanja dan berbisnis. Selain itu, pandemi covid-19 membuat banyak orang mengalami kejenuhan ditengah penerapan pembatasan sosial, dan berkeinginan untuk berwisata. Sehingga hal ini memberikan dampak yang positif terhadap tingkat kunjungan wisatawan selama pandemi covid-19.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Amenda. (2013). *Strategi Pengembangan Usaha Kecil dan Menengah*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Anggarini, D. T. (2021). Upaya Pemulihan Industri Pariwisata Dalam Situasi Pandemi Covid-19. *Universitas BSI Jakarta*, 22-31.
- Betty Silfia Ayu Utami, A. K. (2021). Sektor Pariwisata Indonesia Ditengah Pandemi Covid-19. *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan (JDEP)*, 383 - 389.
- Creswell, John. W. (2013). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Dinas Pariwisata Provinsi Riau. (2023, Januari 18). Website Resmi Dinas Pariwisata Provinsi Riau. Retrieved from: <https://pariwisata.riau.go.id/beranda>.
- Elistia. (2020). Perkembangan dan Dampak Pariwisata di Indonesia Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Jakarta*, 16.
- Fai'zah Laila Maulidah, R. O. (2020). Strategi Pengembangan Usaha Kecil Dan Mikro Serta Dampak Kesejahteraan Masyarakat Desa Kweden Kecamatan Tarik Kabupaten Sidoarjo (Menurut Pandangan Maqashid Syariah). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 572-581.
- Grace Ginting, K. K. (2022). Analisis Peran Stakeholders dalam Pengembangan Pariwisata Siosar. *PERSPEKTIF*, 8-15.
- Hanun Nurrahma, L. H. (2021). Strategi Pengembangan Pariwisata Berdasarkan Daya Dukung. *Jurnal Sumberdaya Akuatik Indopasifik*, 8.

- Isdarmanto. (2017). *Dasar-dasar Kepariwisata dan Pengelolaan Destinasi Pariwisata*. Yogyakarta: Gerbang Media Aksara dan STiPrAm Yogyakarta
- Kartono Tri Drajat, H. N. (2016). *Konsep dan Teori Pembangunan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Khusniatul Mazidun, Nikmah. (2019). Analisis SWOT terhadap strategi pengembangan usaha pada Kurnia Sari Katering Semarang dan ditinjau dari segi bisnis islam. *Skripsi*.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran Edisi 11 Jilid 1*. Malang: Jakarta Indeks.
- M. Anang Firmansyah, B. W. (2018). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Mulgan, G. (2009). *The Art Of Public Strategy*. New York: Oxford University Press Inc.
- Marthalina. (2019). Pengembangan Kawasan Wisata Karst Rammang-Rammang di Kabupaten Maros. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 17-41.
- Okta Nofri, A. H. (2018). Analisis Perilaku Konsumen Dalam Melakukan Online Shopping Di Kota Makassar. *Jurnal Manajemen*, 113-132.
- Perjhaya, I. M. (2019). Komunikasi Pariwisata Dalam Pengembangan Objek Wisata Pantai Oleh Pokdarwis Di Desa Tanjung Punak Kecamatan Rupal Utara Kabupaten Bengkalis. *JOM FISIP*, 6.
- Rachmat, K. (2014). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: \\\
- Surat Edaran Gubernur Riau Nomor 910/BPKAD/932 Tentang Penyesuaian Pendapatan dan Rasionalisasi Belanja TA 2020.
- Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK.01.07.MENKES/382/2020 Tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19).
- Umi Farichah Bascha, D. Y. (2020). Dampak Pandemi COVID-19 Terhadap Minat Masyarakat dalam Berwisata dan Sosialisasi. *Jurnas Abdibas*, 560-570.
- Yoeti, O. A. (2016). *Perencanaan Dan Pembangunan Pariwisata*. Jakarta: PT Balai Pustaka Persero.