

***QUALITY TOURISM* SEBAGAI STRATEGI PENINGKATAN PARIWISATA
INTERNASIONAL DI INDONESIA PASCA PANDEMI COVID-19**



SKRIPSI

*Diajukan sebagai syarat memperoleh gelar sarjana pada Departemen Ilmu
Hubungan Internasional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Hasanuddin*

Oleh

RANDIKA

E061181021

**DEPARTEMEN ILMU HUBUNGAN INTERNASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

2023

HALAMAN JUDUL

***QUALITY TOURISM* SEBAGAI STRATEGI PENINGKATAN
PARIWISATA INTERNASIONAL DI INDONESIA PASCA
PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai syarat memperoleh gelar sarjana pada Departemen
Ilmu Hubungan Internasional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin*

Oleh:

RANDIKA

E061181021

**DEPARTEMEN ILMU HUBUNGAN INTERNASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

JUDUL : *QUALITY TOURISM* SEBAGAI STRATEGI PENINGKATAN
PARIWISATA INTERNASIONAL DI INDONESIA PASCA
PANDEMI COVID-19

N A M A : RANDIKA

N I M : E061181021

DEPARTEMEN : ILMU HUBUNGAN INTERNASIONAL

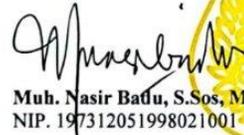
FAKULTAS : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Makassar, 26 Januari 2023



Mengetahui :

Pembimbing I,


Muh. Nasir Batlu, S.Sos, M.Hum, Ph.D
NIP. 197312051998021001

Pembimbing II,


Pusparida Syahdan, S.Sos, M.Si
NIP. 197101092008012005

Mengesahkan :
Ketua Departemen Ilmu Hubungan Internasional,




Prof. H. Darwis, MA., Ph.D.
NIP. 196201021990021003

DEPARTEMEN HUBUNGAN INTERNASIONAL FISIP UNHAS

HALAMAN PENERIMAAN TIM EVALUASI

JUDUL : *QUALITY TOURISM* SEBAGAI STRATEGI PENINGKATAN
PARIWISATA INTERNASIONAL DI INDONESIA PASCA
PANDEMI COVID-19

N A M A : RANDIKA

N I M : E061181021

DEPARTEMEN : ILMU HUBUNGAN INTERNASIONAL

FAKULTAS : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Telah diterima oleh Tim Evaluasi Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar untuk memenuhi syarat-syarat guna memperoleh gelar sarjana pada Departemen Ilmu Hubungan Internasional pada hari Senin, 16 Januari 2023.

Ketua : Muh. Nasir Badu, S.Sos, M.Hum, Ph.D

Sekretaris : Abdul Razaq Z. Cangara, S.IP, M.Si, M.IR

Anggota : 1. Seniwati, S.Sos, M.Hum, Ph.D

2. Drs. Munjin Syafik Asy'ari, M.Si

3. Ishaq Rahman, S.IP, M.Si

TIM EVALUASI

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Randika

NIM : E061181021

Program Studi : Ilmu Hubungan Internasional

Jenjang : S1

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulisan saya yang berjudul:

“Quality Tourism Sebagai Strategi Peningkatan Pariwisata Internasional di Indonesia Pasca Pandemi Covid-19”

Merupakan karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambil alihan tulisan orang lain. Skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 28 Januari 2023



The image shows a 1000 Rupiah postage stamp from Indonesia. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '1000', and 'METERAI TEMPEL'. Below the stamp, the name 'Randika' is printed. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “*Quality Tourism* Sebagai Strategi Peningkatan Pariwisata Internasional di Indonesia Pasca Pandemi Covid-19”. Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana di Departemen Ilmu Hubungan Internasional. Tidak lupa pula shalawat serta salam penulis haturkan kepada Nabi junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarganya dan sahabatnya sehingga kita dapat menikmati indahnya islam hingga saat ini. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan serta dukungan, baik secara moril maupun materil. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Orang tua penulis, **Suhardiman** dan **Madaria**, serta keluarga yang selalu memberikan kasih sayang, doa, bantuan, nasehat, kepada penulis. Seluruh kelancaran dan kemudahan tiap proses penulis tidak luput dari doa mereka.
2. **Prof. H. Darwis, MA. Ph.D** sebagai ketua Departemen Ilmu Hubungan Internasional, dan **Aswin Baharuddin, S.IP, MA** sebagai Sekretaris Departemen Ilmu Hubungan Internasional.

3. Bapak **Muhammad Nasir Badu, S. Sos., M. Hum., Ph. D** sebagai Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Dosen pembimbing I dan ibu **Pusparida Syahdan, S. Sos., M.Si** selaku pembimbing II atas bimbingan, arahan dan ilmu yang telah diberikan kepada penulis terkhususnya pada proses penyusunan skripsi ini.
4. Terima kasih untuk segenap **Dosen Ilmu Hubungan Internasional** yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah dan seluruh staf yang selalu melayani segala administrasi selama kuliah terkhususnya dalam proses penelitian ini.
5. Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk saudaraku **Rahmat Hidayat** yang telah memberikan dukungan, semangat, bantuan, terkhususnya menyediakan tempat tinggal selama menempuh kuliah di Makassar.
6. Sahabat-sahabat Vivek, **Muhammad Faiq Qushayyi, Ibnu Aly Badiu, Alif Riyadussolihin, A. Alan Galan Savana, Yusri Ihza Mahendra, Farhan Syah, Panji**. Terima kasih atas dukungan dan semangatnya serta bantuannya selama ini dan terima kasih telah menjadi ceman cerita.
7. Untuk **Munif Arif Ranti S.IP** dan **Ryan Angriawan S.IP, Rahmat Riyadi S.IP** Terima kasih yang berlimpah atas semua waktu, bantuan, arahan, bimbingannya selama ini sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

8. Terima kasih buat **Kak Ria Sartika Sunaryo S.KM** dan **Santoso S.KM** yang telah memberikan semangat dan arahan dalam proses penelitian skripsi ini.
9. Juga buat **Luthfania Andriani S.IP** dan **Rhin Khaerina Rahmat S.IP** yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dalam proses penyusunan skripsi ini.
10. Dan untuk teman-teman **Reforma** terima kasih.

Akhir kata, penulis menghaturkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak sempat penulis sebutkan satu per satu atas segala doa, dukungan, serta bantuan yang telah diberikan selama proses yang telah dilalui penulis hingga sampai pada tahap ini.

Makassar, 16 Januari 2023

Penulis
Randika

ABSTRAK

Pariwisata merupakan sektor yang potensial untuk dikembangkan oleh setiap negara salah satunya Indonesia. Perkembangan pariwisata di Indonesia telah menunjukkan tren positif. Meskipun dengan perkembangan tersebut, Indonesia masih menghadapi tantangan-tantangan khususnya selama dan pasca Covid-19. Tujuan penelitian ini untuk melihat strategi dan tantangan pemerintah Bali dalam mengelola pariwisata internasional di Indonesia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pengumpulan data berbasis studi kepustakaan. Penelitian ini mendeskripsikan bagaimana dampak Covid-19 bagi pertumbuhan perekonomian Indonesia khususnya Bali. Pembahasan difokuskan pada strategi pemerintah Indonesia dalam hal ini strategi *quality tourism*. UNWTO menetapkan tiga hal yang mesti ada dalam *quality tourism*, yaitu *Professional Tools*, *Management Model*, dan *Powerfull Marketing Tool*. Strategi ini dilakukan oleh Indonesia dan sejalan dengan penerapan tiga standar dari UNWTO adalah melalui strategi *recovery* yang terbagi kedalam tiga jangka waktu yaitu jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang. Adapun dari segi kesehatan, Indonesia menerapkan strategi protokol kesehatan CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability*) yang mendukung terlaksananya *quality tourism* dan pariwisata internasional. Adapun tantangan yang dihadapi dalam mewujudkan strategi *quality tourism* yaitu kondisi COVID yang masih terjadi dan berdampak pada pemutusan kerja, penutupan tempat kerja, dan keterbatasan akses keluar masuk Indonesia dan Bali. Tantangan lainnya adalah kualitas SDM dan pelayanan yang rendah serta adanya dampak negatif dari jumlah kunjungan yang melebihi kapasitas yang menciptakan kerusakan lingkungan.

Kata Kunci: Pariwisata Indonesia, Bali, Quality Tourism, Covid-19

ABSTRACT

Tourism is a sector that has the potential to be developed by every country, one of which is Indonesia. The development of tourism in Indonesia has shown a positive trend. Despite these developments, Indonesia still faces challenges, especially during and after COVID-19. This research aims to look at the strategies and challenges of the Balinese government in managing international tourism in Indonesia. The method used in this research is a qualitative method with data collection based on literature studies. This study describes the impact of COVID-19 on Indonesia's economic growth, especially in Bali. The discussion focused on the Indonesian government's strategy, in this case, the quality tourism strategy. UNWTO defines three aspects that must exist in quality tourism: Professional Tools, Management Models, and Powerful Marketing Tools. This strategy was carried out by Indonesia and is in line with the implementation of these three standards from UNWTO through a recovery strategy divided into three time periods: short-term, medium-term, and long-term. As for health, Indonesia is implementing the CHSE (Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability) health protocol strategy which supports the implementation of quality tourism and international tourism. On the other hand, COVID-19 impacted job termination, workplace closing, and limited access to and from Indonesia and Bali. The other challenges are the low quality of human resources and services as well as the negative impact of the number of visits exceeding capacity which creates environmental damage.

Keywords: Indonesia Tourism, Bali, Quality Tourism, Covid-19

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penulisan	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Kerangka Konseptual	10
1. Pariwisata Internasional	10
2. <i>Quality Tourism</i>	11
F. Metode Penelitian.....	14
1. Jenis Penelitian	14
2. Teknik Pengumpulan Data	14
3. Jenis Data	15
4. Teknik Analisa Data.....	15
5. Metode Penulisan	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
A. Pariwisata Internasional	17
B. Pariwisata Berkualitas (<i>Quality Tourism</i>)	21
BAB III GAMBARAN UMUM.....	28
A. Pariwisata Indonesia.....	28
1. Pariwisata Indonesia Sebelum Pandemi COVID-19.....	28
2. Pariwisata Indonesia Saat Pandemi COVID-19.....	33
B. <i>Quality Tourism</i> dalam Pariwisata Indonesia.....	44

BAB IV QUALITY TOURISM SEBAGAI STRATEGI DALAM MENINGKATKAN PARIWISATA INTERNASIONAL DI INDONESIA PASCA PANDEMI COVID-19.....	1
A. Strategi Quality Tourism dalam Meningkatkan Pariwisata Internasional di Indonesia Pasca Pandemi Covid-19.....	Error! Bookmark not defined.
B. Tantangan <i>Quality Tourism</i> dalam meningkatkan pariwisata internasional di Indonesia pasca pandemi Covid-19.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP.....	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Data Wisatawan Mancanegara di Bali	32
Gambar 2 Jumlah Kunjungan Wisatawan Asing ke Bali	40
Gambar 3 Sertifikasi CHSE	Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan kegiatan perjalanan ke suatu tempat ke tempat lainnya yang dilakukan oleh manusia berdasarkan jangka waktu tertentu dan telah direncanakan sebelumnya. Kegiatan ini dilakukan dengan tujuan untuk berlibur, rekreasi atau menyenangkan diri kemudian kembali ke tempat semula (Prawiro, 2019).

Di dunia internasional, pariwisata juga menjadi salah satu aspek yang sangat penting terutama dalam perkembangan studi Ilmu Hubungan Internasional saat ini. Studi Ilmu Hubungan Internasional merupakan suatu ilmu yang memiliki cakupan yang luas, mulai dari dunia perpolitikan, ekonomi, hukum, dan sosial budaya. Seiring perkembangan waktu, Ilmu Hubungan Internasional pun ikut berkembang dalam hal ini pariwisata. Pariwisata merupakan suatu sektor yang potensial untuk dikembangkan dalam bidang perindustrian karena pariwisata dapat menjadi penyumbang pendapatan negara demi pertumbuhan negara yang lebih besar baik untuk negara berkembang maupun negara maju (Erika, 2022). Pariwisata sendiri dipercaya dapat menciptakan lapangan pekerjaan, baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Pengembangan pariwisata telah menjadi kegiatan

produksi dengan tujuan produksi jangka panjang (Aji, Pramono and Rahmi, 2018).

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki sumber daya alam yang besar. Sumber daya yang dimaksud adalah letak geografisnya yang antara lain luas wilayah dan keragaman sumber daya alam, budaya, kuliner, dan kekayaan lain yang ada di tanah air. Kekayaan tersebut telah menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan lokal maupun mancanegara. Dari Sabang sampai Merauke, Indonesia memiliki ratusan suku budaya yang dimana di dalamnya terdapat wisata alam yang beragam, wisata budaya serta wisata sejarah yang sangat menarik sehingga menjadikan Indonesia sebagai salah satu negara yang wajib dikunjungi (Rahma, 2020).

Perkembangan pariwisata di Indonesia sudah tergolong bagus dan telah menunjukkan tren positif yang dimana pada tahun 2019 merupakan sebuah momentum yang menggembirakan bagi seluruh pemangku kepentingan pariwisata yang ada di Indonesia. Pada tahun tersebut indeks daya saing Indonesiapun naik ke posisi 40 yang dimana pada tahun-tahun sebelumnya berada di posisi 42 dari 140 negara. Hal tersebut disampaikan oleh *World Economic Forum* dalam laporannya, sedangkan berdasarkan laporan dari *the Travel & Tourism Competitiveness Report*, Indonesia telah berada pada peringkat ke-empat di Kawasan Asia Tenggara. Upaya dalam memberikan pelayanan sebaik mungkin atau biasa disebut sebagai pelayanan prima dalam sektor pariwisatanya menjadi hal penting, termasuk higienitas

yang merupakan prioritas utama bagi Indonesia sebagai poin perbaikan di industri pariwisata (Utama and Wiguna, 2020).

Meskipun dengan potensi yang besar, Indonesia dalam mengembangkan sektor pariwisatanya juga menghadapi tantangan-tantangan dalam berbagai hal, salah satunya Covid-19. Buku tren pariwisata 2021 terbitan dari Kemenparekraf/Baparekraf berdasarkan rangkumannya terkait pariwisata di Indonesia pada masa pandemic Covid-19 menyatakan Indonesia merupakan salah satu negara yang terkena dampak dari Covid-19 yang dimana virus ini telah menghantam ekonomi kreatif dan industri pariwisata di Indonesia. Dampaknya tidak main-main, terbukti pada Februari 2020 jumlah wisatawan mancanegara yang masuk di Indonesia mengalami penurunan drastis yang dimana puncaknya terjadi pada April 2020 yang hanya mencapai 158 ribu. Sepanjang tahun 2020 jumlah wisatawan internasional hanya mencapai sekitar 4,053 juta orang yang masuk ke Indonesia yang bisa dibayangkan angka yang memprihatinkan karena angka total tersebut jika dibandingkan dengan jumlah wisatawan mancanegara yang masuk ke Indonesia pada tahun 2019 hanya mencapai 25% saja. Dengan angka tersebut tentunya memiliki pengaruh pada pendapatan negara terutama di sektor pariwisata, hal tersebut disebabkan oleh pandemi Covid-19 yang mengharuskan setiap negara yang terkena dampaknya untuk melakukan pembatasan sosial dengan skala besar tentunya dengan menutup akses keluar-masuk Indonesia. Hal ini menyebabkan penurunan pendapatan negara di

sektor pariwisata hingga Rp20,7 miliar (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2022).

Meskipun sektor pariwisata merupakan sektor yang potensial karena sumbangannya terhadap PDB dan penciptaan lapangan pekerjaan, namun menjadi tantangan pula bagi pariwisata Indonesia yang juga masih mengalami beberapa masalah dalam pengembangannya seperti, ketidakseragaman kebijakan/peraturan pariwisata yang ada di beberapa wilayah Indonesia, serta kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang mendukung, etika maupun keramahtamahan dalam menyambut kedatangan para pengunjung. Di samping itu, kinerja pemandu pariwisata juga masih kurang maksimal. Selain itu, komunikasi dan publikasi yang masih kurang juga menjadi tantangan. Untuk mendukung pengembangan sektor pariwisata, dibutuhkan komunikasi dan publikasi yang baik. Meskipun selama ini telah ada upaya dari pemerintah pusat dan daerah (provinsi dan kabupaten/kota) dalam melakukan komunikasi dan publikasi, hanya saja hal tersebut perlu upaya yang lebih, terutama dalam memenuhi kebutuhan wisatawan yang berkunjung.

Belum memadainya infrastruktur pariwisata juga menjadi tantangan dalam pengembangan pariwisata di Indonesia, beberapa daerah telah memiliki infrastruktur yang memadai seperti: hotel, pelabuhan, alat-alat transportasi, jalan, bandara dan lainnya namun di beberapa daerah masih belum memiliki infrastruktur yang lengkap atau memadai atau bisa disebut dengan ketidakmerataan infrastruktur (Nugroho, 2020).

Berdasarkan pemaparan sebelumnya, yaitu mengenai permasalahan pariwisata yang ada di Indonesia, maka dari itu terdapat beberapa upaya dalam mengatasi permasalahan tersebut seperti meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM). SDM yang mumpuni dapat mengelola, mengatur dan memajukan pariwisata terlebih lagi pada wilayah-wilayah tertentu yang telah menjadi kepemilikan tiap daerah di Indonesia. Kemudian meningkatkan intensitas pemakaian tenaga kerja juga dapat meningkatkan pendapatan masyarakat serta diharapkan mampu mengurangi tingkat kemiskinan dengan menciptakan kesempatan kerja.

Pemerintah pun telah melakukan berbagai langkah dalam memulihkan sektor pariwisata akibat dari pandemic Covid-19. Langkah tersebut diambil melalui Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenkarekraf). Hal ini dilakukan untuk memperbaiki penawaran dan permintaan pariwisata yang terdiri dari, mempersiapkan destinasi wisata, membangun infrastruktur konektivitas yang kompetitif dengan negara-negara lain, implementasi dan pengawasan penerapan protokol CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability*) yang merupakan protokol kesehatan yang diadopsi dari WHO dan UNWTO di daerah-daerah, menciptakan dan membangun daya tarik wisata, meningkatkan kualitas SDM tenaga kerja ekonomi kreatif, serta meningkatkan kuantitas dan kualitas produk ekonomi kreatif. (Utami and Kafabih, 2021).

Langkah pemerintah, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, dalam hal ini untuk mengembangkan sektor pariwisata di Indonesia ke depan mengacu pada *quality tourism* yang merupakan sebuah strategi yang berkaca dari negara-negara tetangga yang secara kuantitasnya Indonesia lebih unggul namun dari tingkat belanja atau kualitas wisatawan asing lebih tinggi. Contohnya negara Australia yang bisa dibilang kuantitas kunjungan wisatawannya di bawah dari Indonesia, namun dari tingkat *quality tourismnya* jauh lebih tinggi. Untuk itu Penerapan sertifikasi *Clean, Health, Safety, and Environment* (CHSE) juga merupakan sebuah cara untuk meningkatkan *quality tourism* di Indonesia (Waseso, 2020).

Sesuai dengan namanya, *quality tourism* bermakna pada orientasi pariwisata dari segi kualitas, namun bukan berarti jumlah tidak menjadi hal yang penting dalam sebuah pariwisata. Untuk pariwisata berkualitas sendiri tentunya akan menyasar segmen wisatawan dengan pengeluaran yang tinggi. Potensi yang dimiliki oleh Indonesia dalam mengembangkan *quality tourism*, antara lain wisata bahari, ekoturisme, dan wisata budaya. Untuk wisata bahari, Indonesia memiliki garis pantai yang panjang dan terdapat biota laut yang beragam. Sementara itu ada ekoturisme yang dimana, Indonesia memiliki taman nasional yang terdapat di beberapa daerah. Adapun untuk wisata budaya, Indonesia memiliki ragam budaya dan keunikan lain yang tidak dapat ditemukan di negara lain (Santia, 2020).

Dalam melaksanakan strategi ini, tentunya perlu dilakukan peningkatan pengembangan di dalam berbagai aspek seperti, pengembangan kualitas sumber daya manusia, peningkatan produk ekspor ekonomi kreatif, daya dukung lingkungan, nilai tambah dari industri dan ekonomi kreatif dan menciptakan pariwisata yang memiliki daya saing tinggi dengan karakter lokal dan nasional juga menjadi hal-hal yang dapat mendorong peningkatan pengembangan pariwisata Indonesia. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), pengembangan *quality tourism* harus dianggap penting karena jika dilihat berdasarkan data yang diperoleh bahwa kualitas dan kuantitas tidak sebanding, wisatawan Indonesia mencapai 16 juta orang namun devisanya tidak mencapai 20 miliar dolar. Hal ini berbeda dengan negara Australia yang mencapai penghasilan 45 miliar dolar dengan jumlah pengunjung hanya 10 juta orang.

Berdasarkan data di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas akan menjadi potensi yang besar dalam sebuah pariwisata yang juga akan lebih sempurna lagi jika memiliki jumlah wisatawan yang besar. Wisatawan berkualitas yang dimaksud adalah mereka yang memilih tinggal lebih lama di suatu daerah pariwisata dan menghabiskan uang dengan jumlah yang banyak. Selain itu, mereka juga ingin tetap kembali berkunjung di tempat tersebut. Adapun hal yang perlu dilakukan oleh Indonesia agar memiliki wisatawan yang berkualitas adalah dengan menawarkan berbagai keunikan dan keberagaman budaya yang tentunya menarik dan merurut wisatawan asing

merupakan hal yang baru dan tidak pernah ditemui di negaranya (Reswary, 2021).

Dengan demikian, salah satu daerah di Indonesia yang memiliki pariwisata berstandar internasional adalah Bali, yang dimana Bali merupakan daerah yang sebagian besar perekonomiannya bersumber pada sektor pariwisatanya karena daerah tersebut menjadi magnet kuat untuk wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara karena keindahan alam dan juga surga dunia yang memanjakan mata (Rahman, 2022). Oleh karena itu, dengan pariwisata berkualitas yang ada di Bali membuat penulis tertarik untuk melihat lebih dalam mengenai "Quality Tourism Sebagai Strategi Peningkatan Pariwisata Internasional di Indonesia Pasca Pandemi Covid-19.

B. Rumusan Masalah

Negara Indonesia memiliki potensi pariwisata yang besar, bukan hanya pantainya, tetapi juga memiliki banyak makanan khas atau wisata kuliner, wisata sejarah, wisata bahari, wisata budaya, dan juga wisata alam, dalam hal ini adalah Bali yang merupakan daerah yang ada di Indonesia dan marak dikunjungi oleh wisatawan lokal maupun mncanegara karena memiliki beragam destinasi, baik itu dari kulier, budaya, maupun pariwisata itu sendiri sehingga menjadikan sektor tersebut sebagai sumber perekonomiannya, oleh karena itu dalam penelitian ini penulis ingin berfokus pada pariwisata yang ada di Bali sebagai strategi peningkatan pariwisata internasional yang ada di

Indonesia pasca pandemi Covid-19. Dengan batasan tersebut, masalah yang ingin dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi *quality tourism* dalam meningkatkan pariwisata internasional di Indonesia Pasca Pandemi Covid-19?
2. Bagaimana tantangan *quality tourism* dalam meningkatkan pariwisata internasional di Indonesia Pasca Pandemi Covid-19?

C. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana *quality tourism* dalam meningkatkan pariwisata internasional.
3. Untuk mengetahui bagaimana tantangan *quality tourism* dalam meningkatkan pariwisata internasional.

D. Manfaat Penelitian

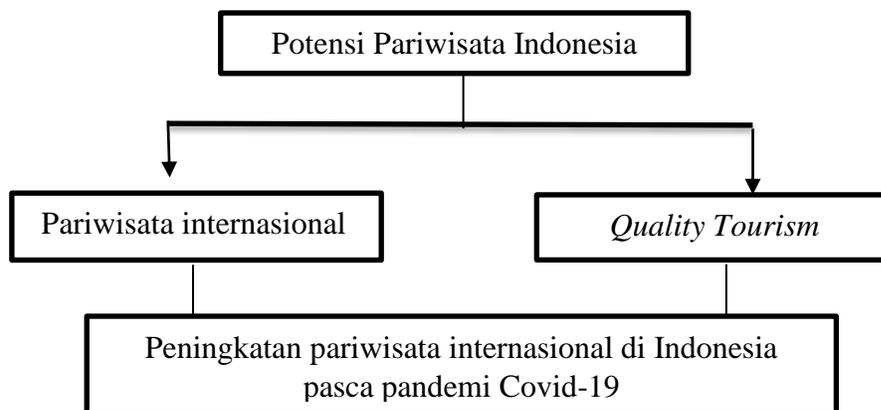
Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penulisan ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan studi Hubungan Internasional, khususnya terkait *quality tourism* sebagai strategi peningkatan pariwisata internasional di Indonesia.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi atau referensi bagi mahasiswa, khususnya mahasiswa Ilmu Hubungan Internasional yang

membahas tentang *quality tourism* sebagai strategi peningkatan pariwisata internasional di Indonesia.

E. Kerangka Konseptual

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan konsep dan Internasional. Kedua konsep tersebut digunakan sebagai acuan untuk menganalisis masalah yang telah dirumuskan.



1. Pariwisata Internasional

Pariwisata telah menjadi salah satu aspek yang sangat penting dalam studi ilmu hubungan internasional karena pariwisata dapat menjadi sebuah penyumbang terhadap pertumbuhan ekonomi. Hal tersebut juga dapat menjadi potensi dalam perkebangan pariwisata internasional sebagai sebuah startegi dalam membangun ekonomi negara berkembang maupun negara maju. Pariwisata menjadi faktor penunjang dalam membentuk hubungan ataupun

interaksi antar negara di dunia internasional yang dapat menciptakan suasana damai untuk pembangunan berkelanjutan.

Perkembangan pariwisata internasional berfungsi sebagai komponen strategis untuk perkembangan suatu negara. Berbicara tentang pariwisata sama halnya membahas mengenai globalisasi, karena pariwisata ini bisa dibidang cakupannya cukup luas dan tidak mengenal tingkat batas wilayah-wilayah. Pariwisata dianggap sebagai salah satu komponen globalisasi dan sebagai salah satu factor arus dalam jaringan ekonomi global. Komponen yang memiliki keterkaitan langsung dengan kegiatan pariwisata seperti operator wisata, restoran, agen perjalanan dan lain lain, adapun yang tidak langsung seperti budaya, transportasi dan layanan lain yang dibutuhkan dalam mendukung kegiatan pariwisata. Maka pariwisata dapat menjadi wadah globalisasi yang menjanjikan dan memiliki dampak pada perekonomian negara, serta menjadikan pariwisata sebagai jembatan diplomasi (Erika, 2022).

2. *Quality Tourism*

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 tahun 2009 mengenai kepariwisataan dijelaskan bahwa pariwisata merupakan macam-macam kegiatan wisata yang disertai dengan layanan dan fasilitas yang disediakan oleh masyarakat, pemerintah, pengusaha dan juga pemerintah daerah. Pariwisata ini juga dilakukan secara perorangan maupun secara

berkelompok ke daerah atau ke negara lain. Menurut Yoeti, pariwisata merupakan sebuah kegiatan perjalanan yang dilakukan dalam jangka waktu tertentu yang dimana diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain dengan tujuan untuk menikmati perjalanan guna untuk rekreasi atau memenuhi keinginan jiwa (Wahyudi, 2020).

Secara umum, pariwisata merupakan serangkaian kegiatan dan aktivitas yang dilakukan oleh manusia baik itu dilakukan sendirian atau perorangan maupun secara berkelompok dengan tujuan untuk mendapatkan kedamaian, keseimbangan, ketenangan, keserasian dan kebahagiaan jiwa. Adapun manfaat yang ingin diperoleh jika melakukan aktivitas pariwisata yaitu, kesehatan jiwa, pikiran, sekaligus menjaga kelestarian budaya dan lingkungan hidup, serta menciptakan rasa peduli akan kelestarian objek wisata baik itu budaya tradisional, keindahan alam, maupun peninggalan bersejarah (Prawiro, 2019).

Dalam pariwisata, terdapat banyak aspek yang kemudian menjadi salah satu aspek yang sangat penting, salah satunya pariwisata berkualitas (*Quality Tourism*). Pada dasarnya pariwisata berkualitas merupakan pariwisata yang mampu menciptakan sebuah kenyamanan, kepuasan, kebahagiaan masyarakat lokal dan kesjahteraan wisatawan secara berkelanjutan, atau bukan hanya untuk generasi sekarang melainkan untuk generasi selanjutnya. Hal tersebut dapat dijadikan sebagai batasan-batasan

yang dapat dilihat sebagai indikator-indikator pariwisata berkualitas, yakni dilihat dari sisi wisatawan, masyarakat lokal, dan dari sisi pelayanan dan produk yang ditawarkan yang di dalamnya juga mencakup keberlanjutan kebudayaan dan lingkungan yang merupakan sebuah komponen dari sebuah destinasi. Dalam pariwisata berkualitas yang paling menonjol adalah sisi wisatawannya. Adapun indikator dari mereka yang termasuk wisatawan berkualitas, pertama, memiliki daya beli yang tinggi dan mengeluarkan uang banyak secara nyata di tempat destinasi. Kedua, yaitu memiliki kepedulian terhadap kelestarian lingkungan. Ketiga, yaitu mempunyai kepedulian terhadap kelestarian budaya lokal.

Dari ketiga indikator tersebut dapat dirinci dalam sebuah parameter yang lebih teknis seperti pengeluarannya setiap hari dan lama tinggal di destinasi, kemudian perilaku terhadap lingkungan seperti konsumsi makanan lokal, sikap terhadap budaya lokal dan kemampuan beradaptasi terutama pada fasilitas lokal. Maka dari itu, ketiga indikator ini tidak dapat dilihat secara terpisah melainkan harus dilihat dalam satu kesatuan yang berkeselimbangan. Katakanlah misalnya, mereka yang membayar kamar dengan harga 1 jutaan per malam tentunya mencari kamar yang berbintang, Dengan begitu siapa yang akan mengisi kamar kecil. Kemudian terkait konsumsi atau kuliner, siapa yang akan makan di restoran kecil ataupun warung milik masyarakat.

Maka dari itu pariwisata boleh dikatakan sebagai pariwisata berkualitas jika memiliki wisatawan yang memenuhi ketiga indikator tersebut (Pitana, 2020).

Dengan demikian *quality tourism* dalam hal ini pariwisata Indonesia (Bali) sebagai salah satu strategi dalam mewujudkan pariwisata yang berstandar internasional.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif. Penggunaan metode kualitatif adalah untuk menggambarkan seperangkat teknik dan proses penyelidikan non statistik yang digunakan untuk mengumpulkan data tentang fenomena sosial (McNabb, 2015). Penggunaan metode kualitatif adalah untuk menggambarkan bagaimana pariwisata berkualitas atau *Quality Tourism* yang ada di Indonesia dan menjabarkan strateginya dalam meningkatkan pariwisata internasionalnya pasca pandemi Covid-19.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi pustaka (Library Research) dengan mengumpulkan data dari sumber-sumber bacaan. Adapun data yang dikumpulkan berasal dari buku-buku, jurnal, dokumen, maupun artikel yang berkaitan dengan penelitian (McNabb,

2015). Data yang diperlukan untuk menjawab rumusan masalah yang telah diajukan adalah data yang berkaitan dengan strategi yang dilakukan oleh pemerintah maupun pariwisata itu sendiri dalam meningkatkan kualitasnya dan juga bagaimana tantangan-tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan pariwisata internasional di Indonesia pasca pandemi Covid-19.

3. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder diperoleh melalui pengumpulan data yang penulis lakukan selama proses penelitian baik bersumber dari buku, jurnal, artikel, surat kabar, dan sumber lainnya yang kredibel. Dalam penelitian, data sekunder digunakan untuk memudahkan proses penelitian serta untuk mendapatkan data yang relative akurat karena telah melalui tahapan pengolahan serta analisis (Ismail Suardi Wekke, 2019). Untuk itu, penelitian ini akan menggunakan data sekunder agar memudahkan proses pengumpulan data.

4. Teknik Analisi Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif dengan menggunakan model Miles dan Huberman dimana analisis data tersebut meliputi proses analisis data, interpretasi data, serta penarikan kesimpulan (McNabb, 2015). Data yang diperoleh dari pengumpulan data kemudian akan direduksi terlebih dahulu, lalu kemudian disajikan untuk menggambarkan kondisi akan permasalahan yang diteliti.

Terakhir akan dipaparkan simpulan yang akan menjabarkan hasil penelitian secara ringkas.

5. Metode Penulisan

Metode penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penulisan deduktif. Penulisan fakta-fakta yang telah ditemukan selama proses penelitian akan ditulis secara umum ke hal-hal yang lebih bersifat khusus ataupun fakta-fakta spesifik (Ismail Suardi Wekke, 2019). Tujuannya adalah untuk menggambarkan sebuah penelitian yang lebih spesifik sesuai dengan permasalahan yang ditemukan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pariwisata Internasional

Di dunia global saat ini, pariwisata telah menjadi salah satu aspek yang sangat penting dalam perkembangan ilmu hubungan internasional. Studi Ilmu Hubungan Internasional merupakan studi yang memiliki cakupan yang sangat luas, mulai dari dunia perpolitikan, ekonomi, hukum dan sosial budaya. Seiring berjalannya waktu, ilmu hubungan internasional telah berkembang dalam hal ini pariwisata. Pariwisata dapat disebut sebagai fenomena sosial-budaya dan ekonomi yang memerlukan pergerakan orang ke belahan dunia mana pun. Pariwisata telah menjadi kekuatan vital untuk menghubungkan dan menimbulkan interaksi manusia di seluruh dunia. Jika digunakan dengan bijak, pariwisata berpotensi mempengaruhi hubungan internasional, meningkatkan diplomasi publik serta bertindak sebagai antibodi terhadap tantangan-tantangan global (panda, 2020).

Beberapa dekade ini, aktivitas pariwisata internasional telah menunjukkan pertumbuhan yang positif dari segi wisatawan yang terus meningkat. Begitupun dengan negara-negara selaku penyedia sekaligus penerima wisatawan mulai tumbuh, aktif dan siap untuk menerima kedatangan wisatawan asing di negara masing-masing. Menurut UNWTO, pariwisata kini tidak bisa dipandang sebelah mata lagi karena pariwisata ini

telah menjadi sumber pendapatan negara dan juga sangat berpengaruh pada peningkatan ekonomi masyarakat. *United Nation World Tourism Organization* (UNWTO) merupakan Organisasi Pariwisata Dunia yang mulai berlaku pada tahun 1970 yang bertujuan untuk meningkatkan praktik pariwisata dan menangani masalah terkait lainnya dan telah berhasil menjadi organisasi internasional terdepan dalam industri pariwisata. Selain itu, tujuannya adalah mempromosikan pariwisata yang ada di dunia agar dapat dikenal oleh masyarakat dunia lainnya. (Jalalpour and Jamshid Shojaeifar, 2014).

Tingginya minat wisatawan untuk mengetahui hal baru di berbagai negara lain menjadi salah satu faktor meningkatnya pariwisata internasional. Hal tersebut membuat pertumbuhan ekonomi suatu negara tidak bisa lepas dari yang namanya pariwisata. Meningkatnya devisa negara karena aktivitas pariwisata dari berbagai negara tentunya menunjukkan pentingnya pariwisata bagi negara, itulah sebabnya setiap negara akan berlomba-lomba untuk meningkatkan pariwisata yang dimilikinya seperti memperbaiki setiap fasilitas yang dapat membuat wisatawan tertarik untuk berkunjung (Al-Saadi, 2014). Pariwisata internasional telah menjadi komponen penting dalam memelihara hubungan internasional serta membuka pintu suatu negara ke seluruh dunia. Pariwisata internasional ini telah mengantongi posisi ketiga di bidang ekonomi dunia setelah minyak dan mobil. Hal tersebut disebabkan karena pariwisata menjadi salah satu kegiatan ekonomi dan menjadi sumber

penting pendapatan devisa dan penyedia lapangan kerja terutama di banyak negara berkembang. Oleh karena itu, pariwisata berkembang pesat dan diberi perhatian lebih dalam banyak konferensi internasional. Dengan daya tarik yang dimiliki oleh suatu negara seperti, geografis, sejarah, dan keberagaman budaya, memiliki potensi yang signifikan untuk pembangunan berkelanjutan di sektor pariwisata internasional.

Meskipun keinginan wisatawan untuk mendapatkan hal baru di negara lain merupakan salah satu faktor dalam meningkatkan pariwisata internasional, namun perlu diketahui bahwa ada beberapa hal atau unsur-unsur dalam pariwisata yang dapat membuat wisatawan tertarik untuk berkunjung. Adapun unsur-unsur tersebut menurut Bambang Sunaryo dalam bukunya pada tahun 2013 yaitu sebagai berikut.

1. *Attraction*, merupakan sebuah atraksi wisata yang berbasis utama pada daya tarik alam dan budaya serta atraksi buatan yang menarik.
2. *Accessibilities*, merupakan sebuah dukungan dari sistem transportasi seperti, fasilitas terminal, rute, dan model transportasi lainnya.
3. *Amenities*, merupakan unsur pendukung seperti, akomodasi, makanan, toko-toko, biro perjalanan, retail, fasilitas penukaran uang, hotel dan fasilitas kenyamanan lainnya.
4. *Ancillary Service*, merupakan unsur yang mencakup rumah sakit, pos, bank, telekomunikasi dan lainnya.

5. *Institutions* atau biasa disebut dengan kelembagaan yang mendukung pelaksanaan kegiatan pariwisata seperti, bandara dan pelabuhan (Susanto, Adiada and Suyasa, 2018). Unsur-unsur tersebut bisa dikatakan sebagai hal pokok yang harus ada dalam sebuah pariwisata.

Peningkatan pariwisata internasional ini pastinya tidak terlepas dari peningkatan pariwisata yang dilakukan oleh setiap negara yang tentunya untuk menarik wisatawan asing. Begitupun dengan negara Indonesia yang melihat pariwisata internasional ini sebagai sebuah peluang untuk bisa memperkenalkan keistimewaannya kepada negara-negara lain dan dengan itu Indonesia mampu memperoleh keuntungan dan memenuhi kebutuhan nasionalnya. Pariwisata dapat dikatakan sebagai gejala yang kompleks yang menyangkut manusia pada umumnya yang dimana memiliki berbagai macam aspek penting seperti aspek sosiologis, aspek psikologis, aspek ekonomis, ekologis dan lain-lain, diantara aspek-aspek tersebut, yang hampir merupakan aspek yang paling penting adalah aspek ekonomisnya. (Satria, 2020).

Dari penjabaran tersebut, konsep utama yang akan digunakan dalam menjabarkan penelitian ini adalah pariwisata internasional yang menjadi acuan bagi Indonesia dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas pariwisatanya yang berstandar internasional terutama pada masa pandemi. Penelitian ini akan berfokus pada strategi dari pariwisata Indonesia dalam hal ini pariwisata berkualitas yang akan menunjang pariwisata berstandar

internasional. Salah satu pariwisata Indonesia yang marak dikunjungi oleh wisman adalah pariwisata yang ada di Bali.

B. Pariwisata Berkualitas (*Quality Tourism*)

Sebelumnya, pariwisata relative terpola dan cenderung bersifat massal (*mass tourism*). Seringkali pada musim puncak wisata, jumlah wisatawan melebihi jumlah penduduk lokal atau dalam artian telah mencapai batas maksimal. Kondisi tersebut akan meningkatkan penghasilan dari daerah destinasi namun akan menimbulkan dampak negatif terhadap lingkungan. Aktivitas pariwisata terkadang sulit dikendalikan dan menimbulkan degradasi dan kerusakan. Kerusakan bagi lingkungan seperti kemacetan, sampah berserakan dan mengotori pantai. Hal ini mengakibatkan beragam masalah yang muncul dari aktivitas pariwisata massal, baik dari kerugian maupun kerusakan yang menimpa sekian banyak daerah wisata (Adellia Putri Rachmasari (1), 2022).

Selain itu, munculnya pandemi Covid-19 telah menjadi ancaman bagi perekonomian dunia tak terkecuali Indonesia. Pertumbuhan ekonomi Indonesia menjadi minus dan memasuki kategori resesi atau kelesuhan dalam industri yang seolah-olah berhenti. Pemerintah telah berusaha dengan mengandalkan sumber daya untuk berusaha mengatasi dampak akibat dari pandemi Covid-19 dan juga secara bersamaan membangun kembali perekonomian nasional. Sektor pariwisata diharapkan dapat bertahan dan

bangkit dalam pandemi Covid-19 dengan adanya perlindungan sosial, realokasi anggaran Kementerian Pariwisata harus diarahkan kedalam program padat karya bagi pekerja-pekerja yang bergerak di bidang pariwisata, dan penyiapan stimulus ekonomi bagi para pelaku usaha di sektor pariwisata dan ekonomi kreatif sebesar Rp 3,8 triliun. Pemerintah telah mengubah kebijakan pariwisata selama Pandemi Covid-19 dari *quantity tourism* menjadi *quality tourism*.

United Nation World Tourism Organization (UNWTO) yang merupakan organisasi pariwisata dunia yang berada dibawah naungan PBB mendefinisikan *quality tourism* yang tercantum dalam Rencana Strategis Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif 2020-2024 sebagai berikut :

“quality of a tourism destination as “the result of a process which implies the satisfaction of all tourism product and service needs, requirements and expectations of the consumer at an acceptable price, in conformity with mutually accepted contractual conditions and the implicit underlying factors such as safety and security, hygiene, accessibility, communication, infrastructure and public amenities and services. It also involves aspects of ethics, transparency and respect towards the human, natural and cultural environment”. Aspects of quality also relate to ethics, transparency and respect for the human, natural and cultural environment”

Atau, “kualitas suatu destinasi pariwisata sebagai hasil dari suatu proses yang menyiratkan kepuasan semua produk pariwisata dan kebutuhan layanan, persyaratan dan harapan konsumen pada tingkat yang dapat diterima harga, sesuai dengan kontrak yang diterima bersama kondisi dan faktor yang mendasari implisit seperti keselamatan dan keamanan, kebersihan,

aksesibilitas, komunikasi, infrastruktur dan fasilitas serta layanan publik. Ini juga melibatkan aspek etika, transparansi dan rasa hormat terhadap manusia, alam dan lingkungan budaya” (UNWTO, 2017).

UNWTO mengatakan bahwa *quality tourism* setidaknya memiliki tiga kata kunci yaitu: pertama, *Professionals Tools*, kedua *Management model* dan ketiga *Powerful Marketing Tool*. Sebagai *Professionals Tools*, kualitas dicapai dengan memberikan pelayanan yang baik dan juga harus melibatkan komitmen aktif Sumber Daya Manusia (SDM), sedangkan dalam destinasi pariwisata berkualitas atau *quality tourism* membutuhkan nilai-nilai kejujuran dan keramah-tamahan penduduk lokal. Sebagai *Management model*, kualitas terletak pada kerangka baru hubungan kerja dengan kompetensi, berarti berorientasi pada proses. Destinasi berkualitas memerlukan komitmen yang solid dari publik-privat dan antar institusi. Sebagai *Powerful Marketing Tool*, kualitas menempatkan wisatawan sebagai pusat aktivitas dan juga merupakan tujuan pemasaran (Nurchayanto, 2021).

Quality tourism atau pariwisata berkualitas pada dasarnya tidak hanya sekedar kualitas dan jumlah, namun *quality tourism* merupakan sebuah pariwisata yang mampu menciptakan kenyamanan, kepuasan, kebahagiaan, kesejahteraan dan keberlanjutan bagi masyarakat/wisatawan lokal dan mancanegara. Dalam *quality tourism* tersebut dapat diperoleh manfaat seperti meningkatkan loyalitas pelanggan, meningkatkan kualitas hidup bagi

penduduk setempat, menciptakan keuntungan/devisa, dan mendorong industri pariwisata yang stabil dan dapat dijadikan sebagai jaminan pekerjaan.

Berdasarkan pengertian *quality tourism* oleh organisasi pariwisata dunia atau UNWTO, Paling tidak ada tiga aspek pendukung yang dapat menjadi hal penting dalam pariwisata berkualitas terutama untuk memenuhi aspek dari pariwisata berkualitas yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai, produk/pelayanan dalam pariwisata, dan juga daya dukung lingkungan. Peranan SDM dalam sebuah pariwisata sangatlah penting, SDM ini mencakup wisatawan/pelaku wisata (*tourist*), pekerja pariwisata dan juga masyarakat lokal (pristiwasa, 2022). Pariwisata tentunya mengandalkan kunjungan dari wisatawan, karena wisatawan tersebutlah yang berperan sebagai konsumen. Aspek manusia ini telah menjadi motor penggerak bagi kelangsungan industri pariwisata di suatu negara dan juga menjadi faktor kunci dalam menciptakan sebuah kesenangan serta kenyamanan wisatawan/pengunjung (Pajriah, 2018).

Salah satu negara yang menjadi contoh dalam penerapan *quality tourism* atau pariwisata berkualitas adalah negara Australia yang dimana negara ini dari segi pengunjungnya tidak terlalu banyak atau dengan kata lain Indonesia lebih unggul, namun dari segi pendapatan atau devisa yang diperoleh Australia jauh lebih unggul (susanti, 2020).

Dengan *quality tourism*, secara langsung akan menuntut segala sesuatu dari wisatawan berkualitas itu pula, sehingga mereka dapat merasa puas telah mengunjungi suatu daerah. Saat wisatawan telah berharap akan memiliki pengalaman yang berkualitas maka wisatawan tentunya tidak lagi berharap pada hal yang biasa-biasa pula di tempat mereka melakukan kunjungan wisata (Gatra, 2020).

Jadi perlu adanya pengetahuan, keterampilan, terutama pada bidang pariwisata yang harus dimiliki oleh SDM agar dapat memuaskan wisatawan yang berkunjung. Dalam pengembangan SDM tentunya bukan hanya peningkatan latihan untuk memenuhi sebuah kebutuhan pengembangan, namun dalam pengembangan SDM juga perlu dilakukan dengan meningkatkan Pendidikan, kesehatan, dan pengembangan tenaga pariwisata yang menyediakan fasilitas yang memadai karena SDM berperan penting dalam kepariwisataan (Setiawan, 2016).

Pengembangan SDM ini menjadi kunci dalam menjalankan *quality tourism*. Pentingnya sumber daya manusia dalam industri pariwisata adalah sebagai aset yang paling berharga. Jika SDM sudah berkualitas maka tempat wisata tersebut bisa disebut sebagai pariwisata berkualitas dengan pelayanan yang berkualitas pula (Baswarani *et al.*, 2021).

Selain SDM, aspek yang lain dalam *quality tourism* adalah produk/pelayanan dalam pariwisata. Dalam konteks pariwisata, kepuasan dari

wisatawan dapat disebabkan karena adanya kesesuaian harapan wisatawan dengan tempat yang dikunjungi. Dengan kepuasan tersebut tentunya menjadi penentu apakah pengunjung atau wisatawan tersebut dapat loyal terhadap destinasi. Jika pelanggan yang merasa puas, maka wisatawan tersebut akan terus menerus mengunjungi tempat destinasi tersebut, begitupun sebaliknya jika wisatawan merasa tidak puas maka akan berhenti mengunjungi destinasi tersebut. Kepuasan tersebut juga akan menentukan orang akan merekomendasikan destinasi tersebut yang pernah dikunjungi ke orang lain. Salah satu cara untuk menciptakan kepuasan pada wisatawan yaitu dengan mewujudkan pelayanan prima. Pelayanan merupakan sebuah kegiatan yang dapat diidentifikasi dan juga sebagai penghubung antara pihak satu dengan pihak lainnya, Kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai ukuran seberapa berhasilnya tingkat pelayanan yang diberikan, apakah sesuai dengan espektasi pelanggan atau kebutuhan dan keinginan tamu pengunjung (Hermawan, 2020).

Daya dukung lingkungan juga merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam *quality tourism*, misalnya seperti pembangunan infrastruktur pariwisata yang dimana bertujuan untuk menarik dan meningkatkan kunjungan jumlah turis. Maka dari itu dalam membangun pariwisata harus menggunakan kualitas sumber daya alam dan lingkungan dengan tetap menjaga dan memelihara kelestarian sumber daya alam

(Adynugroho, 2021). Dalam *quality tourism* ini membawa dampak positif bagi keberlanjutan lingkungan dalam pariwisata, tidak seperti wisata massal yang dalam jangka waktu yang lama akan menggerus kelestarian alam dan juga budaya di tempat destinasi.

Dengan demikian, penelitian ini akan berfokus terkait bagaimana konsep *quality tourism* ini yang memiliki tiga kata kunci dan beberapa aspek pendukung yang dapat digunakan untuk mewujudkan aspek-aspek dalam pariwisata berkualitas seperti kenyamanan, kepuasan, kebahagiaan, kesejahteraan dan keberlanjutan, serta sebagai alat untuk menganalisis penjelasan-penjelasan selanjutnya terkait strategi dan tantangan yang dihadapi oleh Indonesia pasca pandemi Covid-19.