

Mengenal Konsep Quality Tourism

2



Aqilah Nurul Kaerani Latif
Universitas Hasanuddin

Awal wacana penerapan konsep pariwisata berkualitas di tengah pandemi ini yang terbayang adalah pariwisata premium yang high class dan mencontohkan Dubai dan Singapura. Padahal, menurut Wishnutama, selaku Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif periode 2019-2020, menegaskan pariwisata berkualitas yang dimaksud adalah yang menonjolkan ciri khas suatu destinasi wisata dan menambah kesan kepada wisatawan. Adapun pengertian pariwisata berkualitas seba-iknya mengacu standarisasi pengembangan pariwisata di sebuah negara dari *International Union of Official Travel Organization (IUOTO)* yaitu (1) Pariwisata dapat ber-peran sebagai faktor pemicu bagi perkembangan ekonomi nasional maupun international; (2) Pemicu kemakmuran melalui perkembangan komunikasi, transportasi, akomodasi, jasa-jasa pelayanan lainnya; (3) Perhatian khusus terhadap pelestarian budaya, nilai-nilai sosial agar bernilai ekonomi; (4) Pemerataan kesejahteraan yang diakibatkan oleh adanya konsumsi wisatawan pada sebuah destinasi. (5) Penghasil devisa; (6)

Abstrak:

Tren pariwisata massal yang selama ini menjadi andalan untuk mengejar kuantitas wisatawan mulai berubah menjadi pariwisata berkualitas (quality tourism) seiring pandemi Covid-19 yang berkepanjangan saat ini. Quality tourism ini juga mendorong penerapan prinsip-prinsip pariwisata berkelanjutan di suatu destinasi wisata yang tidak hanya mementingkan dampak ekonomi, melainkan mempertimbangkan dampak lingkungan maupun dampak sosialnya. Oleh karena itu, penting mempertimbangkan tiga aspek ini dalam mengukur penerapan quality tourism (Nurjaya & Kanca, 2020), yaitu quality of experiences, quality of profit, dan quality of life.

Kata kunci: *quality tourism, quality.*

Pemicu perdagangan international; (7) Pemicu pertumbuhan dan perkembangan lembaga pendidikan profesi pariwisata maupun lembaga yang khusus membentuk jiwa hospitaliti yang handal dan santun, dan (8) Pangsa pasar bagi produk lokal sehingga anekaragam produk terus berkembang, seiring dinamika sosial ekonomi pada daerah suatu destinasi. Menurut United Nation World Tourism Organization (UNWTO) dalam *practical guidelines for integrated quality management in tourism destination* menyebutkan “quality tourism” sebagai hasil dari proses yang menyiratkan kepuasan kebutuhan produk dan layanan pariwisata (keamanan, kebersihan, aksesibilitas, komunikasi, infrastruktur, serta fasilitas dan layanan publik) dengan harga yang dibayarkan wisatawan dan melibatkan aspek etika, transparansi, dan rasa hormat terhadap manusia, alam, dan lingkungan. Oleh karena itu, nilai penting yang sebaiknya ditingkatkan pada konsep ini meliputi 5 (lima) nilai, yaitu sesuatu yang *tangible, reliability, Responsiveness, assurance, dan empathy*. Empaty ini bisa dalam

bentuk memberikan kemudahan wisatawan mendapatkan pelayanan/fasilitas dan berkomunikasi dengan jelas dan sopan, Dari definisi tersebut, terdapat tiga aspek penting dalam mengukur penerapan *quality tourism* (Nurjaya & Kanca, 2018), yaitu *quality of experiences, quality of profit, dan quality of life*.



1. Quality of experiences

Quality of experience dimaksudkan bahwa wisatawan mendapatkan pengalaman dan pelayanan yang berkualitas. Berkualitas ini dapat diartikan sebagai kesesuaian harapan wisatawan berdasarkan informasi media pemasaran dengan kondisi yang sebenarnya terjadi ataupun lama tinggal yang membuat wisatawan betah menghabiskan waktu di destinasi wisata tersebut dan mengeluarkan banyak uang untuk menunjang kebutuhan dasar dan kebutuhan wisatanya.

Dengan demikian, dijelaskan bahwa *quality of experience* tidak saja mencakup kemenarikan suatu objek wisata, melainkan juga dengan kepuasan tersirat wisatawan dari segi keamanan, kebersihan, aksesibilitas, komunikasi, infrastruktur, serta fasilitas dan layanan publik. Tentunya, sertifikasi Cleanliness, Health, Safety, and Environment (CHSE) menjadi kebutuhan wajib bagi pelaku usaha pariwisata Indonesia dimasa ini dan diperkirakan wisata *nature eco wellness adventure* (NEWA) akan menjadi tren populer sambil menunggu kondisi yang kondusif secara

menyeluruh. Apalagi, wisata alam dapat memberikan keleluasaan pengunjung untuk menerapkan *physical distancing*. Umumnya wisata alam berbasis *adventure* atau petualangan dalam grup kecil dengan aktivitas yang dinamis juga akan digemari, seperti *trekking, snorkeling, dan diving*.

2. Quality of Profit

Quality of profit dimaksudkan bahwa investor mendapatkan keuntungan yang berkualitas dimana kualitas ini bukan saja keuntungan yang besar, namun juga berkelanjutan. Fakta di lapangan menunjukkan *overtourism* dari tren pariwisata massal menjadi isu pariwisata yang mengkhawatirkan di dunia sebelum terjadinya pandemi covid-19 dimana terjadinya kesenjangan antara dampak lingkungan yang ditanggung masyarakat lokal tidak sebanding dengan pendapatan yang mereka peroleh.

3. Quality of life

Quality of life dimaksudkan bahwa masyarakat lokal mendapatkan kualitas hidup yang meningkat dengan adanya pembangunan pariwisata. Tentunya, asas keberlanjutan menjadi penting

untuk penerapannya. Selain menjaga berbaurnya budaya antara wisatawan dengan tuan rumah, juga menjaga kerusakan alam akibat *over capacity* pengunjung dapat diminimalisasi.

Tentunya, diharapkan kuatnya peran lembaga adat dalam konservasi dari kegiatan pariwisata. Hakikatnya, masyarakat adat mencintai kehidupan yang bersahabat dengan alam dan lingkungan. Mereka memilih menjaga adat dan lingkungan untuk keberlangsungan mendatang, ketimbang merusak alam demi pundi-pundi uang.

Dari ketiga aspek tolok ukur *quality tourism* tersebut, menunjukkan bahwa untuk mengatasi kerugian sektor pariwisata selama pandemi Covid-19 dan mengejar pendapatan negara seperti tahun 2019 (nilai maksimum yang dicapai sebelum pandemi), maka pembangunan kepariwisataan Indonesia diharapkan tidak lagi berfokus mengejar banyaknya jumlah wisatawan (*quantity*) melainkan juga meningkatkan lama tinggal wisatawan (*kenyamanan*) dan keberlanjutan destinasi wisata itu sendiri.

Daftar Pustaka:

- Faqir, A.A. (2020). Menteri Wishnutama: Banyak yang Salah Mengartikan Quality Tourism. dari <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4312362/menteri-wishnutama-banyak-yang-salah-mengartikan-quality-tourism>
- Nurjaya, I. W., Solihin, S., & Kanca, I. N. (2018). Layanan Prima menuju "Quality Tourism" Bali. *Jurnal Bali Membangun Bali*, 1(1), 53-66.
- World Tourism Organization (2017). *Practical Guidelines for Integrated Quality Management in Tourism Destinations – Concepts, Implementation and Tools for Destination Management Organizations*, UNWTO, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284417988>