

BAB I PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pariwisata Indonesia merupakan salah satu sektor yang mempengaruhi perekonomian masyarakatnya. Tidak heran jika dewasa ini banyak masyarakat bersikap positif untuk mengembangkan pariwisata daerahnya agar lebih beraneka ragam. Tentunya dengan perkembangan yang semakin pesat maka pembangunan pun akan meningkat. Dengan kata lain, masyarakat dan pemerintah setempat dapat berperan serta memanfaatkan peluang usaha yang masih terbuka dibidang industri pariwisata.

Masing-masing daerah wisata tentunya memiliki daya tarik tersendiri untuk dikunjungi oleh para wisatawan. Masalah daya tarik tujuan wisata memang tergantung kepada selera wisatawan itu sendiri, sehingga pengelola atau masyarakat setempat secara tidak langsung harus berusaha untuk memenuhi kebutuhan selera pengunjung agar kepariwisataan daerahnya dapat diterima dan dinikmati dengan baik oleh wisatawan. Bagi pengelola objek wisata, pemahaman mengenai pengembangan wisata akan membantu dalam usaha menarik wisatawan yang sesuai dengan produk wisata yang dihasilkan, karena wisata berkembang sejalan dengan perubahan yang terjadi dalam masyarakat.¹

Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi yang terletak di bagian barat tengah pulau Sumatera dan ibukotanya adalah Kota Padang. Sumatera Barat mempunyai berbagai jenis wisata yang menarik untuk didatangi. Provinsi ini

¹ Samsuridjal, Peluang di Bidang Pariwisata, PT. Mutiara Sumber Widya, Jakarta, 1997, hlm. 27.

merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang kaya dengan sumber keanekaragaman hayati dan keindahan alam. Seiring berjalannya waktu, setiap kota di Sumatera Barat berpacu meningkatkan wisata daerahnya masing-masing, baik itu wisata sejarah, wisata kuliner, wisata religi, wisata alam, wisata pendidikan, dan wisata lainnya. Salah satu kota yang paling banyak dikunjungi di Sumatera Barat adalah Kota Bukittinggi.

Kota Bukittinggi merupakan satu-satunya kota di Sumatera Barat yang dijuluki sebagai kota wisata semenjak 11 Maret 1984. Tidak hanya Ngarai Sianok, Kota Bukittinggi juga mempunyai beberapa destinasi wisata lainnya. Beberapa diantaranya adalah Jam Gadang, Taman Marga Satwa dan Budaya Kinantan, Lobang Jepang, Benteng Fort de Kock, Museum Rumah Kelahiran Bung Hatta dan lain sebagainya. Jam Gadang sekaligus merupakan *landmark* Kota Bukittinggi yang terletak di pusat kota. Taman Marga Satwa dan Budaya Kinantan adalah kebun binatang tertua di Pulau Sumatera yang mulai dibangun pada tahun 1900 oleh Storm van Goven.²

Kota Bukittinggi sebagai kota wisata menyuguhkan berbagai wisata antara lainnya yaitu wisata kuliner, wisata sejarah, dan wisata alam. Peran pemerintah daerah Kota Bukittinggi dalam mengembangkan dan mempromosikan objek wisata sangat menentukan jalannya pariwisata di Kota Bukittinggi itu sendiri. Pada tahap awal pemerintah daerah perlu menyediakan prasarana dan sarana yang dibutuhkan. Tentunya dukungan masyarakat sekitar Kota Bukittinggi juga turut

²<http://www.bukittinggikota.go.id/diakses> 15 Juni 2017 pukul: 20.21 WIB

andil bagi pengembangan wisata kedepannya agar menjadi destinasi utama, terbaik, memuaskan, dan tentunya bercirikan budaya Bukittinggi itu sendiri.

Semenjak tahun 2011 hingga tahun 2014, jumlah kunjungan wisatawan ke Bukittinggi terus mengalami peningkatan. Jumlah wisatawan dihitung dari jumlah kunjungan objek wisata berbayar, jumlah hunian hotel, dan laporan yang masuk ke kantor imigrasi. Peningkatan jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Bukittinggi dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Kota Bukittinggi Tahun 2011-2014

No	Jenis Wisatawan	2011	2012	2013	2014
1.	M mancanegara	26.628	26.803	32.067	32.501
2.	Nusantara	332.246	360.193	404.145	433.038
Jumlah		358.874	386.996	436.212	465.539

Sumber: www.bukittinggikota.go.id tahun 2017

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan wisatawan mengalami peningkatan dari mulai tahun 2011 hingga tahun 2014. Hal tersebut juga sesuai dengan hasil wawancara peneliti pada saat survei awal dengan Kabid Pariwisata, yang menyatakan bahwa:

“...kalau untuk jumlah wisatawan, kami berpatokan kepada jumlah kunjungan objek wisata berbayar, jumlah hunian hotel, dan laporan yang masuk ke kantor imigrasi, karena dari situ kami bisa mendapatkan jumlah wisatawan yang akurat...” (Hasil Wawancara dengan Ibu Suzi Yanti, SE., MM, Kepala Bidang Pariwisata. Pada hari Senin tanggal 19 Juni 2017 pada pukul 14.00-15.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa angka wisatawan dihitung dari jumlah kunjungan objek wisata berbayar, jumlah hunian hotel, dan laporan yang masuk ke kantor imigrasi.

Namun pada tahun 2015 jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Bukittinggi secara keseluruhan mengalami penurunan yaitu dari 465.539 orang pengunjung pada tahun 2014 menjadi 460.905 pengunjung pada tahun 2015, penurunan jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Bukittinggi dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 1.2
Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Kota Bukittinggi Tahun 2014-2015

No	Jenis Wisatawan	2014	2015
1.	M mancanegara	32.501	25.970
2.	Nusantara	433.038	434.935
Jumlah		465.539	460.905

Sumber: www.bukittinggikota.go.id tahun 2017

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Bukittinggi secara keseluruhan mengalami penurunan jumlah kunjungan dari tahun 2014 ke tahun 2015. Sesuai dengan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Sumatera Barat (Sumbar), Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel berbintang di tiga kota dan kabupaten di Provinsi Sumatera Barat mengalami penurunan. Penurunan tingkat penghunian tersebut dapat dilihat dari tabel berikut ini, yaitu:

Tabel 1.3
Jumlah Persentase Penurunan Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel
Berbintang di Kabupaten/Kota Provinsi Sumatera Barat Tahun 2014 - 2015

No.	Kabupaten/Kota	2014	2015	Persentase
1.	Kota Bukittinggi	72,07 %	61,37 %	10,70 %
2.	Kota Padang	61,62 %	59,53 %	2,09 %
3.	Kabupaten Tanah Datar	57,38%	49,89 %	7,49 %

Sumber: Koran Haluan Online Tahun 2017

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat diketahui bahwa tiga kota dengan persentase yang paling tinggi angka penurunan TPK di Sumatera Barat adalah Kota Bukittinggi, kemudian Kabupaten Tanah Datar, dan terakhir Kota Padang. Berdasarkan data BPS, pada tahun 2014, TPK di Kota Jam Gadang mencapai 72,07 persen, pada tahun 2015 hanya 61,37 persen atau turun 10,70 persen. Untuk Kabupaten Tanah Datar dan Kota Padang, masing masing turun sebesar 7,49 persen, dan 2,09 persen.³

Kunjungan yang berkurang tentu membuat transaksi jual beli menurun, serta membuat tempat wisata menjadi sepi pengunjung. Berkurangnya angka kunjungan ini terjadi karena beberapa alasan yaitu antara lain terjadinya bencana kabut asap dari Riau yang merambah ke Kota Bukittinggi, pengelolaan data kepariwisataan dan kebudayaan yang masih kurang, serta kuantitas dan kualitas SDM masih perlu ditingkatkan agar mampu melaksanakan program pariwisata secara optimal dengan kompetensi pelayanan publik yang tinggi. Sesuai dengan berita dari Antarasumbar.com, kunjungan wisatawan ke Kota Bukittinggi mengalami penurunan sejak daerah itu diselimuti kabut asap tiga pekan terakhir.

³ <https://harianhaluan.com/mobile/detailberita/48170/tingkat-penghunian-kamar-hotel-berbintang-menurun> Koran Haluan online diakses pada 10 Juni 2017 pukul 16:30 WIB

Kabut asap yang terjadi menyebabkan wisatawan enggan berkunjung karena pemandangan Kota Bukittinggi tidak lagi dapat dinikmati.⁴ Menurunnya jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Bukittinggi tersebut juga sesuai dengan hasil wawancara peneliti pada saat survei awal dengan Kabid Pariwisata, yang menyatakan bahwa:

“...iya memang betul kunjungan wisatawan menurun di tahun 2015, sempat terjadi kabut asap, bahkan kita orang Bukittinggi juga susah untuk berpergian kan. Lalu juga kuantitas dan kualitas SDM kita disini masih kurang untuk kapasitas Kota Bukittinggi sebagai Kota Wisata..” (Hasil Wawancara dengan Ibu Suzi Yanti, SE., MM, Kepala Bidang Pariwisata. Pada hari Senin tanggal 19 Juni 2017 pada pukul 14.00-15.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa berkurangnya angka kunjungan ini terjadi karena terjadinya kabut asap yang merambah ke Kota Bukittinggi, pengelolaan data kepariwisataan dan kebudayaan yang masih kurang, serta kuantitas dan kualitas SDM masih perlu ditingkatkan agar mampu melaksanakan program pariwisata secara optimal dengan kompetensi pelayanan publik yang tinggi.

Atas permasalahan di atas, Pemerintah Kota Bukittinggi memberikan tugas kepada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi sesuai dengan Perwako Kota Bukittinggi Nomor 49 Tahun 2009 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Eselon II dan III serta Rincian Tugas Eselon IV pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi. Dari perwako Kota Bukittinggi Nomor 49 Tahun 2009 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Eselon II dan III serta Rincian Tugas Eselon IV pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi, disebutkan

⁴ <http://www.antarasumbar.com/berita/157370/kunjungan-wisatawan-ke-bukittinggi-turun-akibat-asap.html> diakses pada 5 Juni 2017 pukul 21.00 WIB

bahwa merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi, dan melaporkan program kebijakan teknis promosi dan kerjasama pariwisata adalah salah satu tupoksi dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi. Tupoksi itu terdapat pada Bidang Pariwisata Seksi Promosi dan Kerjasama pariwisata yang terdapat pada pasal 13 yaitu tentang penjabaran tugas pokok dan fungsi dari Seksi Promosi Kerjasama pariwisata yang menunjukkan bahwa salah satu tugasnya yaitu menyelenggarakan kegiatan promosi dan kerjasama di tingkat daerah, nasional, dan internasional serta bekerjasama dengan instansi pemerintah maupun swasta.

Oleh karena itu Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi membuat dan melakukan kegiatan terkait dengan promosi dan kerjasama pariwisata Kota Bukittinggi. Pada tahun 2016, dijalankanlah suatu program untuk meningkatkan kembali jumlah wisatawan ke Kota Bukittinggi. Program tersebut adalah Program Promosi Kerjasama dan Pemasaran Pariwisata Kota Bukittinggi.

Program Promosi Kerjasama dan Pemasaran Pariwisata Kota Bukittinggi merupakan program yang dilaksanakan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi untuk meningkatkan kunjungan wisatawan, baik itu wisatawan domestik maupun mancanegara untuk berkunjung ke Kota Bukittinggi. Di dalam Program Promosi Kerjasama dan Pemasaran pariwisata Kota Bukittinggi terdapat kegiatan-kegiatan yang mendukung promosi pariwisata Kota Bukittinggi. Program Promosi Kerjasama dan Pemasaran Pariwisata Kota Bukittinggi terdiri dari beberapa kegiatan antara lain, yaitu:⁵

⁵ Dokumen Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi Tahun 2017

1. Pameran pariwisata

Pameran pariwisata merupakan kegiatan mempromosikan Kota Bukittinggi sebagai kota pusaka yang kaya dengan wisata *heritage* dan destinasi wisata lainnya. Pameran wisata dilaksanakan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi pada Seksi Promosi dan Kerjasama dan dilakukan rutin setiap tahun.

Gambar 1.1
Pameran Pariwisata



Sumber: Dokumen Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi 2017

Sebagai contoh, gambar 1.1 di atas merupakan acara pameran yang berlangsung di Lapangan Astina Gianyar Bali yang diselenggarakan dari tanggal 15 sampai dengan 19 April 2016. Dan acara tersebut merupakan wujud kekayaan Indonesia terutama dalam hal seni, budaya dan produk lokal. Pameran juga turut dimeriahkan oleh *stand* dari beberapa daerah di Indonesia, hotel, BUMN, dan beberapa brand lainnya.

2. Promosi bersama Provinsi Sumatera Barat *sales mission* dan *table top*.

Promosi bersama Provinsi Sumatera Barat *sales mission* dan *table top* merupakan kegiatan mempromosikan dan menjual paket wisata Bukittinggi

kepada *buyer* nasional dan mancanegara demi meningkatkan angka kunjungan wisatawan ke Kota Bukittinggi.

Gambar 1.2
Table Top



Seperti pada gambar 1.2 di atas, *table top* merupakan tatap muka *bisnis-to-bisnis* antara *Seller* dan *Buyer* nasional yang berlangsung selama empat hari di The Rich Hotel Yogyakarta, Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi mengungkapkan bahwa tugas mengembangkan dunia pariwisata secara kenyataan tidak bisa dilakukan sendiri, harus bersama-sama dengan swasta dan masyarakat, dimana masing-masing punya peran tersendiri didalam mengembangkan kepariwisataan.

Gambar 1.3
Sales Mission

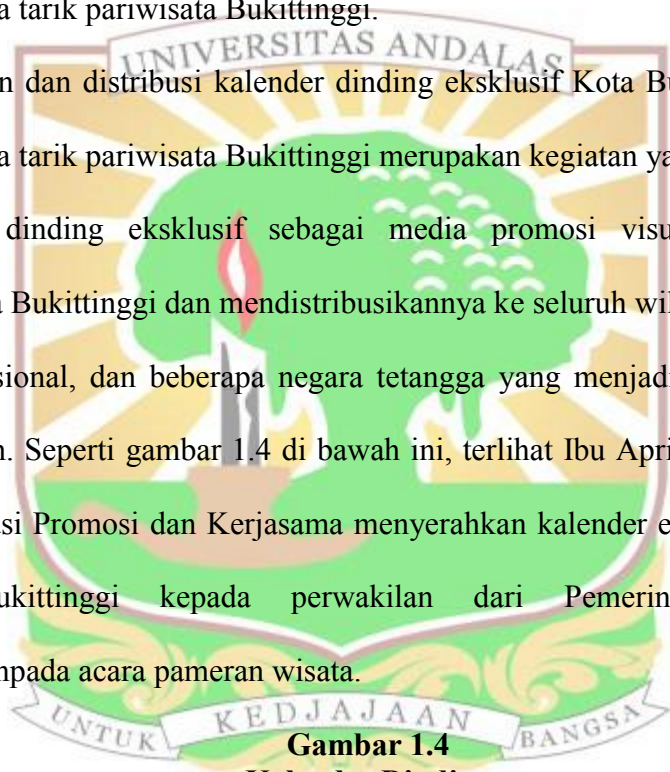


Sumber: Dokumen Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi 2017

Pada gambar 1.3 di atas dapat dilihat para pelaksana *sales mission* dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi, *sales mission* ini diadakan di Mercure Hotel Jakarta mulai 16 sampai dengan 20 Mei 2016, diharapkan dengan dilaksanakannya *sales mission* ini minat para *buyer* untuk ke Kota Bukittinggi dapat meningkat.

3. Pembuatan dan distribusi kalender dinding eksklusif Kota Bukittinggi yang berisi daya tarik pariwisata Bukittinggi.

Pembuatan dan distribusi kalender dinding eksklusif Kota Bukittinggi yang berisi daya tarik pariwisata Bukittinggi merupakan kegiatan yang menjadikan kalender dinding eksklusif sebagai media promosi visual daya tarik pariwisata Bukittinggi dan mendistribusikannya ke seluruh wilayah Sumatera Barat, nasional, dan beberapa negara tetangga yang menjadi target market wisatawan. Seperti gambar 1.4 di bawah ini, terlihat Ibu Aprilia Astuti, S.Ip selaku Kasi Promosi dan Kerjasama menyerahkan kalender eksklusif wisata Kota Bukittinggi kepada perwakilan dari Pemerintahan Tidore Kepulauan pada acara pameran wisata.



Gambar 1.4
Kalender Dinding



Sumber: Dokumen Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi 2017

4. Pembuatan dan distribusi sarana promosi pariwisata

Pembuatan dan distribusi sarana promosi pariwisata merupakan kegiatan promosi pariwisata dengan cara menyediakan sarana promosi *leaflet*, *booklet*, dan (*Digital Versatile Disc*) DVD promosi untuk diberikan kepada tamu hotel, pengunjung objek wisata, dan tamu pemerintah Kota Bukittinggi.

a. DVD Pariwisata Kota Bukittinggi

Sebagai media untuk mempromosikan pariwisata Kota Bukittinggi, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi mempersiapkan DVD untuk diberikan kepada wisatawan.

Gambar 1.5
DVD Pariwisata Kota Bukittinggi



b. *Booklet* Pariwisata Kota Bukittinggi

Booklet merupakan sebuah buku atau menyerupai majalah yang berisi tentang profil suatu daerah atau perusahaan. *Booklet* Pariwisata Kota Bukittinggi merupakan refleksi singkat dari kekayaan potensi pariwisata Kota Bukittinggi yang memiliki keunikan baik dari sisi alam dan budayanya yang didukung dengan kesiapan fasilitas dan aksesibilitasnya. Pentingnya sebuah promosi melalui *booklet* pariwisata karena dengan ada

informasi yang jelas dan rinci disertai dengan foto dan gambar yang menunjukkan keindahan obyek wisata, menjadi daya tarik para wisatawan domestik maupun internasional untuk berkunjung ke Kota Bukittinggi.

Gambar 1.6
Booklet



c. *Leaflet* Pariwisata Kota Bukittinggi

Pembagian *leaflet* dimaksudkan agar pengunjung mudah mendapatkan informasi tentang tempat-tempat wisata, hotel-hotel, dan alamat-alamat penting lainnya yang dibutuhkan. Dalam lembaran *leaflet* juga terdapat peta Kota Bukittinggi sehingga wisatawan dapat mengetahui kemana arah yang akan dituju. Dengan dibagikannya *leaflet* ini diharapkan wisatawan dapat puas dengan pelayanan di hotel serta penyediaan informasi berupa *leaflet* dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi sehingga tingkat kunjungan ke Kota Bukittinggi semakin meningkat.

Gambar 1.7
Leaflet



Sumber: Dokumen Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi 2018

Sesuai dengan hasil wawancara peneliti pada saat survei awal dengan Kepala Seksi Promosi dan Kerjasama sebagai berikut:

“...untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Bukittinggi kami dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata menerbitkan *leaflet*, *booklet*, DVD, dan tas promosi rutin setiap tahunnya. Dari *leaflet*, *booklet*, dan vcd itu wisatawan dapat mengetahui rincian wisata yang ada di Bukittinggi, baik itu restoran, hotel, dan tempat-tempat wisatanya, terus juga ikut pameran, dan *sales mission table top* dan bikin kalender...” (Hasil Wawancara dengan Ibu Aprilia Astuti, Kasi Promosi dan Kerjasama Pariwisata Kota Bukittinggi. Pada hari Senin tanggal 19 Juni 2017 pada pukul 09.00-10.30 WIB)

Dari berbagai kegiatan promosi pariwisata yang diuraikan di atas, dapat diketahui bahwa program tersebut berdampak terhadap meningkatnya jumlah wisatawan yang datang ke Kota Bukittinggi di tahun 2016. Peningkatan jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Bukittinggi dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 1.4
Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Kota Bukittinggi Tahun 2015-2016

No	Jenis Wisatawan	2015	2016
1.	Mancanegara	25.970	27.516
2.	Nusantara	434.935	443.244
Jumlah		460.905	470.760

Sumber: www.bukittinggikota.go.id tahun 2017

Berdasarkan Tabel 1.4 dapat diketahui bahwa pada tahun 2016 angka kunjungan mengalami peningkatan jumlah kunjungan menjadi 470.760. Hal ini memperlihatkan bahwa pemerintah melalui Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi khususnya di Bidang Pariwisata Seksi Promosi dan Kerjasama pariwisata serius dalam pelaksanaan Program Promosi Kerjasama dan Pemasaran Pariwisata Kota Bukittinggi dengan melakukan kegiatan-kegiatan yang mendukung pemasaran promosi pariwisata Kota Bukittinggi. Peneliti melihat dengan dijalankannya program ini Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi dapat meningkatkan promosi pariwisata Kota Bukittinggi. Oleh karena itu peneliti menekankan penelitian pada tahun 2015-2016 untuk melihat jalannya program tersebut.

Dalam meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi membuat rencana Program Promosi Kerjasama dan Pemasaran Pariwisata Kota Bukittinggi. Hal ini dijelaskan berdasarkan hasil wawancara peneliti pada saat survei awal dengan Kepala Seksi Promosi dan Kerjasama sebagai berikut:

“..pada tahun perencanaan, semua rencana yang dibuat berdasarkan anggaran berbasis kinerja. Dinas melakukan penyesuaian anggaran dengan kegiatan tahunan. Dimana kegiatan

disesuaikan dengan anggaran tahun lalu, dan kondisi ditahun sekarang. Jadi untuk program tahun 2016, perencanaan akan diusulkan pada tengah tahun 2015, dibahas ditiga bulan terakhir, apakah rencana tersebut perlu ditambah atau dikurangi, baru disetujui oleh DPRD setelahnya di awal tahun..” (Hasil Wawancara dengan Ibu Aprilia Astuti, Kasi Promosi dan Kerjasama Pariwisata Kota Bukittinggi. Pada hari Senin tanggal 19 Juni 2017 pada pukul 09.00-10.30 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa perencanaan untuk meningkatkan jumlah wisatawan dilakukan melalui beberapa tahap yaitu menyusun rencana, kemudian rencana tersebut nantinya akan dipilih rencana mana yang menjadi prioritas untuk dimasukkan kedalam rencana kerja dinas tersebut untuk satu tahun anggaran. Rencana kerja tersebut kemudian disusun ke dalam program-program salah satunya yaitu Program Promosi Kerjasama dan Pemasaran Pariwisata Kota Bukittinggi.

Untuk menjalankan rencana yang telah disusun tersebut, Kepala Dinas memberikan tugas kepada Bidang Promosi untuk membagi pelaksana program. Pengorganisasian yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi dalam melaksanakan Program Promosi Kerjasama dan Pemasaran Pariwisata Kota Bukittinggi ini yaitu dengan membagi dan menyerahkan kegiatan-kegiatan yang ada di dalam Program Promosi Kerjasama dan Pemasaran Pariwisata Kota Bukittinggi ini kepada bidang yang sesuai dengan tupoksi bidang tersebut. Sesuai dengan yang disampaikan oleh Kasi Promosi dan Kerjasama Pariwisata pada saat wawancara, yang menyatakan bahwa:

“..setiap kegiatan yang ada pada program promosi dan kerjasama pariwisata ini tanggungjawabnya ada pada seksi dan bidang yang melekat pada tupoksinya. Jadi dalam program promosi kerjasama pariwisata ini yang melaksanakan 4 kegiatan yang ada dalam

program tersebut adalah Bidang Pariwisata dan Seksi Promosi Kerjasama. Selama ini kami bekerja sesuai dengan bidang masing-masing. Tapi yang menjadi kendala dalam pengorganisasian programnya ini SDMnya, kegiatan kita kan banyak, tapi dibidang yang bertanggung jawab untuk program ini SDMnya terbatas, kurang malah.. ” (Hasil Wawancara dengan Ibu Aprilia Astuti, Kasi Promosi dan Kerjasama Pariwisata Kota Bukittinggi. Pada hari Senin tanggal 19 Juni 2017 pada pukul 09.00-10.30 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa dalam Program Promosi Kerjasama dan Pemasaran Pariwisata Kota Bukittinggi ini, Bidang Pariwisata dengan Seksi Promosi dan Kerjasama merupakan bidang yang bertanggungjawab untuk melaksanakan 4 kegiatan yang terdapat pada program tersebut. Pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang ada pada program tersebut dilakukan pada seksi yang telah ditunjuk sebagai pelaksana kegiatan. Dengan adanya pembagian wewenang dan tanggung jawab yang jelas dari kegiatan dalam program ini, maka diharapkan akan tercipta sinergi yang baik antara sesama bidang yang ada pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi tersebut.

Pengorganisasian yang dilakukan pada program ini terkendala pada ketersediaan sumber daya manusianya. Meskipun diakui dari segi kualitasnya sudah mencukupi, namun dari segi jumlahnya sumber daya manusianya masih kurang, sehingga hal tersebut cukup berpengaruh terhadap kelancaran pelaksanaan Program Promosi Kerjasama dan Pemasaran Pariwisata Kota Bukittinggi tersebut. Sesuai dengan yang disampaikan oleh Kasi Promosi dan Kerjasama Pariwisata pada saat survei awal, yaitu:

“...kalau dalam pengorganisasian, penempatan telah sesuai dengan bidang masing-masing. Tetapi dalam segi jumlah, kami masih kekurangan SDM untuk menjalankan program promosi ini. Memang kualitas dari yang ada sekarang sudah baik, tapi ya tetap saja tidak bisa maksimal untuk menjalankan semua program yang ada...” (Hasil Wawancara dengan Ibu Aprilia Astuti, Kasi Promosi dan Kerjasama Pariwisata Kota Bukittinggi. Pada hari Senin tanggal 19 Juni 2017 pada pukul 09.00-10.30 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam Program Promosi Kerjasama dan Pemasaran Pariwisata Kota Bukittinggi ini masih kurang SDM untuk menjalankan programnya. Hal itu yang membuat pelaksanaan program-program yang ada pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi khususnya pada Program Promosi Kerjasama dan Pemasaran Pariwisata Kota Bukittinggi agak sulit tercapai secara maksimal.

Selanjutnya agar Program Promosi Kerjasama dan Pemasaran Pariwisata Kota Bukittinggi berjalan dengan baik dan maksimal, para pegawai pelaksana diberi motivasi untuk bekerja secara maksimal. Bentuk motivasi yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi pada program ini yaitu dengan pemberian peringatan-peringatan (*punishment*) kepada para pegawai yang belum menjalankan tupoksinya dengan baik. Motivasi itu diberikan kepada seluruh pegawai yang ada pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi dan untuk semua program yang ada termasuk Program Promosi Kerjasama dan Pemasaran Pariwisata Kota Bukittinggi ini sendiri. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Kasi Promosi dan Kerjasama Pariwisata Kota Bukittinggi pada saat survei awal, yaitu :

“..*punishment* yang diberikan berupa peringatan-peringatan yang diberikan kepada para pegawai yang belum menjalankan tupoksinya dengan baik. Peringatan disini berupa teguran dan surat peringatan. Jadi setiap seminggu sekali para pejabat struktural dikumpulkan oleh kepala dinas untuk mengecek sejauh mana tupoksi telah dijalankan..” (Hasil Wawancara dengan Ibu Aprilia Astuti, Kasi Promosi dan Kerjasama Pariwisata Kota Bukittinggi. Pada hari Senin tanggal 19 Juni 2017 pada pukul 09.00-10.30 WIB)

Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa telah ada *punishment* yang diberikan oleh atasan kepada bawahannya di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi. Walaupun *punishment* yang diberikan baru berupa peringatan-peringatan teguran dan surat peringatan yang diberikan dari atasan kepada bawahan, yaitu setiap seminggu sekali kepala dinas mengumpulkan semua pejabat struktural yang ada untuk mengecek sejauh mana tupoksi yang telah mereka laksanakan. Jika ada pegawai yang belum melaksanakan tupoksinya dengan baik maka pada saat itulah peringatan diberikan.

Motivasi ini dirasakan belum maksimal karena belum adanya *reward* khusus yang diberikan untuk pegawai yang telah melaksanakan tugasnya dengan prima. Hal itu sesuai hasil wawancara dengan Kasi Promosi dan Kerjasama Pariwisata Kota Bukittinggi pada saat survei awal, yaitu

“Untuk *reward* kami belum melakukannya secara khusus karena tidak ada aturan yang mewajibkan untuk itu serta belum dirasakan perlu karena pelaksanaan tugas merupakan tupoksi masing-masing pegawai yang memang harus dilaksanakan. Namun *reward* berupa pujian dan sanjungan diberikan kepada pegawai untuk setiap pencapaian kinerja dan untuk perkerjaan yang telah dilaksanakan dengan baik” (Hasil Wawancara dengan Ibu Aprilia Astuti, Kasi Promosi dan Kerjasama Pariwisata Kota Bukittinggi. Pada hari Senin tanggal 19 Juni 2017 pada pukul 09.00-10.30 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa memang belum ada *reward* khusus yang diberikan kepada para pegawai yang ada pada

Dinas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi, namun *reward* berupa pujian dan sanjungan diberikan kepada pegawai untuk setiap pencapaian kinerja dan untuk pekerjaan yang telah dilaksanakan dengan baik. Tidak adanya *reward* khusus karena menurut mereka tidak ada suatu aturan yang mewajibkan untuk pemberian *reward* bagi pegawai, serta menurut mereka pelaksanaan tugas dengan baik memang sudah seharusnya karena merupakan tupoksi para pegawai. Namun seharusnya setiap pemberian *punishment* harus diimbangi pula dengan pemberian *reward* bagi para bawahan agar ada keseimbangan yang terjadi sehingga motivasi yang diberikan menjadi lebih maksimal.

Untuk melihat apakah program tersebut telah berjalan dengan maksimal atau belum, Kepala Dinas melakukan pengawasan langsung dengan mengecek langsung ke lapangan bagaimana kegiatan-kegiatan program ini dijalankan. Selain dengan melakukan pengawasan langsung, Kepala Dinas juga melakukan pengawasan tidak langsung dengan cara memeriksa laporan kegiatan yang masuk, baik itu laporan kata ataupun tertulis dengan angka atau statistik yang menggambarkan bagaimana pelaksanaan kegiatan dari Program Promosi Kerjasama dan Pemasaran Pariwisata Kota Bukittinggi ini. Pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi yaitu selain datang langsung ke lapangan dan pengecekan laporan di atas, pengawasan juga dilakukan saat rapat setiap sekali seminggu oleh kepala dinas dengan bertanya kepada setiap bidang yang ada pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi termasuk Bidang Pariwisata tentang bagaimana pelaksanaan kegiatan setiap program dan apa-apa saja kendala yang dihadapi selama pelaksanaan

kegiatan dari program tersebut. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Kasi Promosi dan Kerjasama pada saat wawancara, yang menyatakan bahwa:

“untuk pengawasan programnya kepala dinas menngawasi dengan cara langsung datang ke tempat kegiatan dan juga pada saat rapat setiap sekali seminggu pasti kami sebagai pelaksana ditanyai tentang jalannya program ini, apakah terbetur kendala dan lainnya. Lalu Bapak Kepala juga memeriksa laporan pelaksanaan kegiatan yang kami berikan disetiap pelaksanaan kegiatan-kegiatan progam yang bersangkutan.” (Hasil Wawancara dengan Ibu Aprilia Astuti, Kasi Promosi dan Kerjasama Pariwisata Kota Bukittinggi. Pada hari Senin tanggal 19 Juni 2017 pada pukul 09.00-10.30 WIB)

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pengawasan terhadap program tersebut telah dilaksanakan dengan baik oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi. Pada Program Promosi Kerjasama dan Pemasaran Pariwisata Kota Bukittinggi sendiri pengawasan dilakukan pada bidang yang berfungsi sebagai pelaksana kegiatan-kegiatan tersebut. Jadi pengawasan 4 kegiatan yang ada pada Program Promosi Kerjasama dan Pemasaran Pariwisata Kota Bukittinggi dilakukan pada bidang yang bertanggungjawab sebagai pelaksana kegiatannya. Dengan adanya pengawasan yang baik dari atasan kepada bawahan maka diharapkan akan tercipta komunikasi yang baik dalam pelaksanaan program program yang ada. Sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik nantinya.

Dari gambaran proses manajemen secara umum yang dilakukan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi dalam Program Promosi Kerjasama dan Pemasaran Pariwisata Kota Bukittinggi seperti yang telah dijelaskan di atas terlihat bahwa masih ada beberapa masalah yang ditemui dalam pelaksanaan

manajemen program ini. Masalah-masalah tersebut antara lain sumber daya manusia yang masih kurang untuk pelaksanaan program promosi, dan motivasi berupa *reward* yang masih dirasakan kurang dalam program ini.

Tentunya juga Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi tidak bisa menggunakan strategi yang sama untuk mempromosikan pariwisata, sementara kota-kota lainnya juga terus mengembangkan pariwisatanya. Oleh karena itu promosi pariwisata Kota Bukittinggi penting untuk dilakukan agar dapat mempertahankan gelar Kota Bukittinggi sebagai Kota wisata. Penelitian ini penting dilakukan karena akan membahas tentang bagaimana *manajemen* Program Promosi Kerjasama dan Pemasaran Pariwisata Kota Bukittinggi *pada* Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi *Tahun 2015-2016*.

Berdasarkan rumusan tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti bagaimana *manajemen* Program Promosi Kerjasama dan Pemasaran Pariwisata Kota Bukittinggi *pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi tahun 2015-2016*. Adapun judul penelitian ini adalah “*Manajemen Program Promosi Kerjasama dan Pemasaran Pariwisata Kota Bukittinggi pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi Tahun 2015-2016*”.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Dari latar belakang di atas maka didapatlah suatu rumusan masalah sebagai batasan penelitian, yaitu bagaimana manajemen Program Promosi Kerjasama dan Pemasaran Pariwisata Kota Bukittinggi pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi tahun 2015-2016?

1.3. Tujuan Penelitian

Setelah melihat fenomena yang ada di lapangan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana manajemen Program Promosi Kerjasama dan Pemasaran Pariwisata Kota Bukittinggi pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi tahun 2015-2016.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat teoritis dan praktis sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Manfaat dari penelitian ini secara teoritis adalah penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen terutama fungsi-fungsi manajemen tentang *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *motivating* (pemberian motivasi) dan *controlling* (pengawasan), serta menambah referensi bahan kajian dan sumber bacaan di lingkungan FISIP UNAND, khususnya bidang Ilmu Administrasi Publik.

1.4.2. Manfaat praktis

Bagi perangkat Kantor Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam meningkatkan promosi pariwisata yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi.