Journal of Tourism and Creativity
Vol. 8 No. 1, 2024
P-ISSN: 2549-483X E-ISSN: 2716-5159
Journal Homepage :
https://jurnal.unej.ac.id/index.php/tourismjournal/index

Sosialisasi Inovasi Pemerintah Kota Bukittinggi Dalam Menertibkan Pelaku Profesi Melalui Kartu Pahlawan Wisata

Indra Yuniardi [1, @] ,Anuar Rasyid [2] ,Ismandianto [3]

[1] Universitas Riau
[2] Universitas Riau
[3] Universitas Riau

ARTICLE INFO

Keywords:
Diffusion;
Innovation;
Socialization;
Tourism

ABSTRACT

Based on data from the Bukittinggi Tourism Office, the number of tourists continues to increase. The high number of visits does have a positive impact but the lack of control of professional actors creates problems for visitors. Congestion and cleanliness are one of the impacts of the lack of supervision of the traders. In response to this, the Bukittinggi City Government created an innovation to discipline professional groups through the Tourism Hero Card. The research is descriptive qualitative research. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The results of the research show that the Hero Tourism Card is socialized directly and also informed through social media. The innovation has an impact on professional actors because it is quite effective in structuring traders and the location of the trading area. However, Covid-19 caused the innovation diffusion process at the beginning of its release to be less effective. The lack of access to information for some professional actors makes the Hero Tourism Card innovation need special attention in the future.

Copyright © 2022 by Author(s)
This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.
All writings published in this journal are personal views of the authors and do not represent the views of this journal and the author's affiliated institutions.

1. Pendahuluan

Sektor pariwisata Indonesia beberapa tahun silam sempat mengalami keterpurukan akibat pandemic Covid-19. Menurut UNWTO melalui estimasi dampak Covid-19 terhadap pariwisata internasional, terjadi jumlah penurunan wisatawan sebanyak 20 persen hingga 30 persen di tahun 2020 yang apabila dikalkulasikan dalam angka sekitar 290 hingga 440 juta kunjungan. Covid-19 memang menjadi fase terburuk bagi sektor pariwisata, namun hal tersebut dapat dijadikan momentum pemulihan (recovery) dengan cara melakukan pemeliharaan

[@] cmo.indrayuniardi@gmail.com

infrastruktur, pembenahan kawasan wisata, dan merancang strategi pemulihan pariwisata nantinya. Pemulihan pariwisata itu penting mengingat pariwisata diharapkan mampu menjadi penggerak roda perekonomian dan sumber pendapatan terbesar setelah pajak. Pasca Covid-19 setiap daerah berupaya menghidupkan kembali gairah pariwisata guna meningkatkan kembali kunjungan wisatawannya. Seperti halnya Kota Bukittinggi, salah satu kota yang terletak di Provinsi Sumatera Barat ini terus berupaya menggali potensi – potensi pariwisata guna menghidupkan sektor pariwisata daerah. Berdasarkan data Dinas Pariwisata Bukittinggi jumlah wisatawan yang menginap di Bukittinggi dari Januari hingga Oktober 2022 sebanyak 119,815 orang. Sementara untuk kunjungan destinasi wisata berbayar periode Januari hingga Oktober 2022 mengalami fluktuasi. Peningkatan kunjungan terjadi pada Mei 2022 dengan angka kunjungan mencapai 296,212 wisatawan. Angka kunjungan yang terus mengalami peningkatan memang memberikan dampak positif tidak hanya bagi perekonomian daerah tetapi juga bagi masyarakatnya. Namun, kurangnya pengawasan pedagang atau disebut juga pelaku profesi nyatanya memberikan dampak buruk bagi para wisatawan yang ingin berwisata dan menikmati Kota Bukittinggi. Para pedagang yang memadati kawasan Kota Bukittinggi saat liburan, menimbulkan permasalahan mulai dari kemacetan hingga estetika. Angka kunjungan yang semakin meningkat tentu memberikan dampak baik tidak hanya bagi perekonomian daerah namun bagi masyarakat dengan profesi pendukung pariwisata atau dikenal juga dengan pelaku profesi.

Kawasan wisata yang ramai akan menjadi peluang rezeki bagi para pelaku profesi. Namun meski memiliki dampak positif bagi daerah dan masyarakatnya, kurangnya pengawasan dan penataan para pelaku profesi juga menimbulkan dampak bagi kualitas wisata Kota Bukittinggi. Beberapa waktu silam sebelum revitalisasi kawasan Jam Gadang, Kota Bukittinggi tidak lepas dari permasalahan seperti fasilitas parkir yang amburadul, sampah yang berserakan, hingga trotoar yang dipenuhi oleh pedagang kaki lima. Dikutip dari artikel "When you think of Bukittinggi, what's coming up in your mind?" dijelaskan begitu kompleknya permasalahan pengembalian fungsi fasilitas umum di kota wisata terkadang memicu timbulnya masalah baru yang disebabkan oleh kepentingan pribadi seperti permasalahan parkir, sampah, dan pemeliharaan objek wisata. Jika kondisi tersebut dilakukan 'pembiaran' tentu akan berdampak kepada kualitas wisata dan kenyamanan para pengunjung. Kualitas wisata tersebut dapat berupa estetika, lalulintas, dan lingkungan. Salah satu permasalahan umum yang sering terjadi adalah para pedagang kaki lima yang masih berjualan tidak teratur sehingga menggunakan ruas jalan yang mengakibatkan timbulnya kemacetan. Tidak hanya itu, kurangnya pengawasan terhadap pengunjung menyebabkan fasilitas tempat-tempat wisata kotor dan rusak. Sampah yang berserakan dan kawasan taman yang rusak akibat para wisatawan yang tidak mengindahkan peraturan. Permasalahan tersebut tentu akan menurunkan kualitas pariwisata Kota Bukittinggi yang nantinya akan berdampak terhadap penurunan wisatawan.

Dengan kondisi permasalahan diatas perlu adanya pemulihan kawasan wisata yang meliputi pengembangan potensi wisata unggulan, penataan dan penertiban kembali para pedagang, serta pemeliharaan infrastruktur dan pengadaan sarana dan prasarana guna meningkatkan kualitas pariwisata dan menimbulkan rasa nyaman bagi para wisatawan. Untuk mewujudkan kenyamanan dalam berwisata tersebut maka perlu adanya strategi dengan menciptakan inovasi – inovasi baru. Inovasi sendiri diartikan sebagai ide, informasi, maupun teknik baru yang tidak diketahui banyak orang, yang kemudian diterapkan dan diaplikasikan oleh sebagian orang dalam suatu lokalitas tertentu, yang dapat menjadi pendorong perubahan pada segala aspek kehidupan demi terwujudnya mutu yang baik pada setiap individu yang bersangkutan (Mardikanto, 1993).

Merespon persoalan tersebut, pemerintah Kota Bukittingi H. Erman Safar bersama Wali Kota Bukittinggi H. Marfendi menciptakan inovasi dalam penertiban pelaku profesi guna

menciptakan kualitas wisata yang memberikan kenyamanan bagi para pengunjungnya dengan menerbitkan Kartu Pahlawan Wisata. Hadirnya kartu tersebut bertujuan untuk memberikan legalitas identitas bagi para pelaku profesi agar lebih mudah dalam pengawasan dan pengarahan nya sehingga mendorong terciptanya kawasan wisata yang tertib dan bersih sehingga memberikan kenyamanan bagi para wisatawan.

Di awal peluncurannya, untuk mendifusikan inovasi tersebut Pemerintah Kota Bukittinggi menggunakan metode penyuluhan. Penyuluhan bisa diartikan sebagai proses penyampaian pesan yang berisikan informasi, gagasan, emosi, maupun keterampilan dari suatu lembaga, pelaku, dan komunikator kepada lembaga, maupun komunikan lain dengan tujuan mengubah pengetahuan serta kesadaran. Penyuluhan juga merupakan usaha menyebarluaskan hal baru agar masyarakat tertarik karena memberikan manfaat dalam kehidupan (Saparini, 2017: 2). Samsudin (1977) dalam bukunya yang berjudul Dasar – dasar Penyuluhan dan Modernisasi Pertanian menyebutkan penyuluhan sebagai sistem pendidikan non formal yang menjadikan seseorang yakin bahwa sesuatu yang diajarkan akan memberikan perbaikan pada hal yang dilaksanakan sebelumnya tanpa adanya paksaan (Rasyid dan Nasution, 2019: 19).

Penyuluhan tersebut dilakukan dalam bentuk sosialisasi inovasi Kartu Pahlawan Wisata yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Bukittinggi. Pada April 2021 lalu, Wali Kota Bukittinggi H. Erman Safar, S. bersama Wakil Wali Kota H. Marfendi memperkenalkan inovasi tersbut kepada khalayak ramai saat acara Car Free Day (CFD) Kota Bukittinggi. Perilisan kartu tersebut bertujuan untuk menaikkan level setiap profesi pelaku pendukung pariwisata yang ada di Bukittinggi menjadi Pahlawan Wisata yang turut serta bertanggung jawab untuk menjaga kualitas wisata Bukittinggi, dan juga menjaga kenyamanan para pengunjung.

Selain Sebagai identitas bagi para pendukung pariwisata, kartu tersebut juga berfungsi sebagai monitoring jika ada pelanggaran yang disebabkan oleh pelaku profesi sebagai pahlawan pendukung pariwisata seperti yang sudah diuraikan diatas. Kartu Pahlawan wisata juga dilengkapi dengan kode klasifikasi pengguna dan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Fitur QRIS tersebut diharapkan mampu memudahkan pelayanan pembayaran ditempat wisata dan memberikan kenyamanan bagi wisatawan dalam melakukan transaksi saat berwisata dimana saat ini masyarakat mulai terbiasa untuk transaksi non tunai. Sehingga langkah ini juga bertujuan untuk meminimalisir penggunaan uang tunai yang merupakan salah satu gerakkan transformasi digital yang nantinya mampu meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan pendapatan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. (masukan definisi deskriptif). Metode deskriptif menurut Moeleong (2010) dalam Khabib (2015:47) berarti pengumpulan data bersumber dari gamba dan kata – kata dan bukan dari angka – angka yang dianalisis oleh peneliti. Data tersebut bisa berasal dari hasil pengamatan, wawancara, maupun dokumen seperti foto, rekaman, hingga video. Penelitian ini dikaji menggunakan teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers. Dalam Rogers (2003) dijelaskan bahwa teori difusi inovasi dimaknai sebagai suatu proses sosial yang mengomunikasikan sebuah informasi tentang ide – ide baru yang dipandang secara subjektif. Teori difusi inovasi juga dapat diartikan sebagai proses dimana ide baru dikomunikasikan kepada sebuah kebudayaan karena pada dasarnya teori ini melihat bagaimana suatu gagasan atau ide baru dapat diterima atau diadopsi oleh suatu pelaku sosial maupun budaya tertentu. Sherley Gucci (2002) menjelaskan konsep difusi inovasi itu meliputi proses bagaimana suatu inovasi dikomunikasikan (disampaikan) kepada masyarakat melalui saluran tertentu sepanjang waktu.

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui dua sumber data yakni data utama (primer) yang didapatkan melalui wawancara lapangan dan data kedua (sekunder) yang diperoleh

melalui kajian literatur terdahulu dan internet. Data primer bisa diartikan sebagai data yang diperoleh dari sumber pertama baik dari individu maupun perseorangan seperti hasil dari wawancara atau kuesioner (Husein Umar, 2013:42). Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari data utama yang sudah disederhanakan kedalam bentuk grafik maupun tabel dan memiliki nilai informatif (Kriyanto, 2006:42).

Teknik pengumpulan data penelitian ini didapatkan melalui observasi atau pengamatan; wawancara; dan dokumentasi. Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian dimana data tersebut dapat diamati. Observasi yang digunakan dalam penelitian ini bersifat terus terang dimana peneliti menyatakan dengan terus terang kepada sumber data bahwasanya akan dilakukan penelitian (Sugiyono, 2011: 312). Wawancara merupakan proses pertemuan dua orang untuk saling bertukar informasi melalui tanya jawab sehingga diperoleh makna dalam suatu topik (Sugiyono, 2011: 316). Melalui wawancara maka peneliti dapat mengetahui berbagai hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan fenomena maupun situasi yang terjadi dan tidak dapat ditemukan melalui observasi. Selain melalui pengamatan dan wawancara, data juga dapat diperoleh melalui dokumentasi baik berupa dokumen maupun foto.

3. Hasil dan Pembahasan

Pertama, cara innovator mensosialisasikan inovasi Kartu Pahlawan Wisata kepada pelaku profesi. Penertiban kawasan wisata merupakan langkah utama dalam menciptakan kawasan wisata yang kondusif dan terintegrasi guna memberikan kenyamanan dalam berwisata bagi para pengunjung. Meningkatnya jumlah Pedagang Kaki Lima (PKL) di Kota Bukittinggi merupakan salah satu dampak dari semakin tingginya kunjungan wisatawan baik domestik maupun manca negara yang mengunjungi Kota Bukittinggi. Tingginya angka kunjungan terjadi karena kawasan Kota Bukittinggi merupakan salah satu pusat wisata yang ada di Provinsi Sumatera Barat. Meningkatnya jumlah Pedagang Kaki Lima (PKL) tentu akan berdampak kepada lalu lintas, estetika, dan kebersihan serta fungsi prasarana dikawasan perkotaan yang nantinya akan berpengaruh kepada kondisi lingkungan dan kualitas wisatanya.

Untuk menyikapi hal tersebut maka Pemerintah Kota Bukittinggi meluncurkan inovasi dalam penertiban pelaku profesi melalui Kartu Pahlawan Wisata. Dalam peluncurannya, Pemerintah selaku innovator melakukan sosialisasi secara interpersonal melalui komunikasi langsung secara tatap muka. Komunikasi dinilai penting karena dengan adanya komunikasi yang baik maka proses penyampaian informasi dapat berlangsung dengan baik pula. Dalam sosialisasinya, innovator menekankan fungsi pelaku profesi yang merupakan daya pikat tersendiri bagi wisatawan untuk mampu menjaga kawasan wisata demi memberikan kenyamanan bagi pengunjung dan juga fungsi penertiban dan pembayaran dari kartu tersebut. Penertiban kawasan wisata juga tidak lepas dari peran Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang berwewenang dalam penertiban pedagang, penataan lokasi, hingga pendataan pedagang. Kartu Pahlawan Wisata tersebut merupakan identitas yang sah bagi pelaku profesi sehingga lebih mempermudah dalam melakukan monitoring jika terdapat pelanggaran. Selain sebagai identitas, kartu tersbut juga merupakan sistem pembayaran digital yang terintegrasi dengan

QRIS sehingga lebih meminimalisir penggunaan uang tunai.

Kedua, media komunikasi innovator dalam mensosialisasikan maupun difusi inovasi Kartu Pahlawan Wisata. Selain melakukan sosialisasi secara tatap muka terbatas pada saat perilisan kartu tersebut di kawasan Car Free Day. Pemerintah Kota Bukittinggi juga melakukan sosialisasi dengan memanfaatkan komunikasi massa seperti media sosial, dan portal berita. Pemerintah Kota Bukittinggi mengoptimalkan pemanfaatan media sosial sebagai sarana informasi untuk menjangkau khalayak yang lebih luas. Dimana dalam postingannya juga dijabarkan dengan cukup jelas terkait maksud dan tujuan adanya inovasi Kartu Pahlawan Wisata tersebut. Saat acara perilisan kartu tersebut, kehadiran awak media juga turut

memberikan dampak positif karena informasi tersebut dapat disebar luaskan lagi melalui portal berita daerah dengan harapan masyarakat yang masih melek media sosial masih dapat mengikuti berita seputar daerahnya melalui portal berita online.

Ketiga, dampak sosialisasi inovasi Kartu Pahlawan Wisata bagi penertiban pelaku profesi. Dampak dengan adanya inovasi tersebut diperoleh melalui pengamatan lapangan dan juga wawancara dengan beberapa pelaku profesi. Dalam proses wawancara didapatkan informasi bahwasanya kehadiran inovasi tersebut cukup memberikan dampak bagi penertiban pelaku profesi maupun kebersihan kawasan wisata. Adanya legalitas yang sah melalui kepemilikan kartu tersebut, membuat para pelaku profesi merasa sedikit lega jika ada razia karena mereka sudah memanfaatkan tempat – tempat yang diizinkan dan sesuai arahan. Kehadiran gerobak dagang yang merupakan bantuan dari BAZNAS juga membuat para penjaja makanan merasa terbantu karena lebih mudah dalam meletakkan barang dagangan dan lebih praktis. Pemanfaatan kawasan dagang juga memberikan dampak pada kebersihan kawasan wisata sehingga area pedestarian lebih bersih dan nyaman. Pemerintah juga sudah meletakkan beberapa tempat sampai dibeberapa titik sehingga pengunjung tidak kerepotan untuk membuang sampah lagi.

Keempat, hambatan dalam proses sosialisasi Kartu Pahlawan Wisata. Kehadiran inovasi yang diluncurkan pemerintah dalam rangka menertibkan pelaku profesi memang memberikan dampak yang cukup signifikan dalam hal ketertiban dan kebersihan. Namun, terdapat beberapa hambatan yang membuat proses sosialisasi masih perlu ditingkatkan lagi kedepannya. Hambatan tersebut diantaranya masih minimnya penguasaan teknologi sehingga penyebaran informasi melalui media sosial belum sepenuhnya menjangkau khalayak luas. Fitur QRIS pada kartu tersebut masih dinilai belum cukup praktis karena sistem penarikkan uang di bank yang masih terbatas seperti adanya saldo minimun dalam penarikkan sehingga para pedagang lebih mempertahankan cara tradisional dengan transaksi tunai. Kurang massive dan optimalnya penyebaran informasi seperti bagaimana alur pendaftaran untuk bisa memiliki kartu tersebut sehingga masih ada pelaku profesi yang tidak mengadopsi inovasi tersebut.

4. Kesimpulan

Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Kartu Pahlawan Wsiata berupakan bentuk inovasi berbasis smart card dalam menertibkan pelaku profesi yang ada di kawasan wisata Kota Bukittinggi. Inovasi tersebut disosialisasikan kepada khalayak melalui komunikasi interpersonal secara langsung dan tatap muka, serta komunikasi massa seperti berita dan media sosial. Dalam pengaplikasiannya, inovasi tersebut memberikan dampak yang cukup signifikan dalam menciptakan kawasan wisata yang tertib, bersih, dan nyaman. Namun, kurang massive nya penyebaran inovasi, dan masih minimny akses informasi membuat proses difusi inovasi Kartu Pahlawan Wisata perlu adanya pengoptimalan agar dapat lebih efektif lagi kedepannya. Diera perkembangan teknologi ini memang informasi bisa diperoleh dari mana saja, namun kita tidak dapat menutupi fakta bahwasanya ada sebagian besar masyarakat yang masih minim akan akses teknologi sehingga penyebaran informasi secara tradisional seperti flyer, spanduk, maupun papan informasi perlu dipertimbangkan kembali. Penambahan benefit bagi pemilik Kartu Pahlawan Wisata mungkin bisa dilakukan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap inovasi Pemerintah yang nantinya akan berdampak kepada keberhasilan inovasi tersebut.

Daftar Pustaka :

Book :

Alia Akhmad, A. (2015). Pemanfaatan Media Sosial bagi Pengembangan UMKM (Studi Deskriptif Kualitatif pada Distro di Kota Surakarta). Duta.com, 9 (1), p. 47.

Kriyantono, R. (2014). Teknis Praktis Riset Komunikasi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Moleong, L.J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. ALFABETA.

Umar, H. (2013). Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis. Jakarta: Rajawali.

Website :

Sari, S. G. P., & Yozani, R. E. (2022). Difusi Inovasi Pemasaran Green Smoothie Factory dalam Menarik Minat Beli Konsumen. The Journal of Management Communication and Organization, 1(01), 13-29. Retrieved from https://journal.rc-communication.com/index.php/JMCO/article/view/40

unwto.org. (2020). International Tourist Arrivals Could Fall by 20-30% in 2020.www.unwto.org https://www.unwto.org/news/international-tourism-arrivals-could-fall-in-2020