

PERAN DAN KOLABORASI *STAKEHOLDER* PARIWISATA DALAM MENDUKUNG PENINGKATAN KUNJUNGAN WISATA DI KAWASAN DANAU TOBA

[Role And Collaboration Of Tourism Stakeholders In Supporting Increased Tourism Visits In The Lake Toba Area]

Nova Irene Bernedeta Sitorus

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Pelita Harapan

Diterima 30 Oktober 2020 / Disetujui 27 November 2020

ABSTRACT

Tourist visits in Lake Toba Area have not shown an increasing level of visits each year. As a priority destination and has improved infrastructure improvements, Lake Toba Area must provide an increasing number of visits. However, the increase in the number of visits to Lake Toba area is inseparable from the stakeholders in it. All regencies, together with stakeholders in Lake Toba Area, each have to collaborate in developing and managing Tourism in Lake Toba Area. The role of stakeholders as key position holders in all fields will determine the success or failure of the tourism development planning process undertaken. The stakeholders to be discussed in this study are the government, the community and the private sector.

Research in Toba, supports and analyzes the role of stakeholders in supporting increased visits to Lake Toba Area and analyzes stakeholder partnerships in supporting increased visits to Lake Toba Area. Research on the role and collaboration of tourism stakeholders in increasing tourism visits in Lake Toba area using qualitative methods. Key informants from this research were the Head of the Samosir Regency Tourism Office, the Head of Marketing for the Toba Samosir Regency, North Tapanuli Regency marketing staff and Section Head of the Region 1 Destination.

The results of this study are that stakeholders have not yet carried out their roles to the maximum in supporting increased tourism visits to Lake Toba Area. However Samosir Regency has become the most advanced and advanced district in developing Lake Toba Area. This regency also has the highest number of foreign tourist visits from other districts and is already accessible to the Ministry of Tourism in developing tourism of Lake Toba Area.

Keywords: *Role, Collaboration, Tourism Stakeholder*

ABSTRAK

Kunjungan wisata di Kawasan Danau Toba belum menunjukkan tingkat kunjungan yang mengalami peningkatan setiap tahun. Sebagai sebuah destinasi prioritas dan telah mengalami banyak perbaikan dan peningkatan infrastruktur, Kawasan Danau Toba harusnya dapat memberikan jumlah kunjungan yang meningkat. Namun dalam peningkatan jumlah kunjungan di Kawasan Danau Toba tentunya tidak terlepas dari para *stakeholder* didalamnya. Seluruh kabupaten beserta para *stakeholder* pariwisata di Kawasan Danau Toba memiliki peran masing-masing serta harus saling berkolaborasi dalam mengembangkan dan mengelola Pariwisata di Kawasan Danau Toba. Peran dari *stakeholder* sebagai pemegang posisi kunci di segala tingkatan sangat menentukan berhasil atau tidaknya proses perencanaan pembangunan kepariwisataan yang dilakukan. *Stakeholder* yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah pemerintah, masyarakat dan pihak swasta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana profil pariwisata di Kawasan Danau Toba, mengidentifikasi dan menganalisis peran *stakeholder* pariwisata dalam mendukung peningkatan kunjungan di Kawasan Danau Toba dan menganalisis kolaborasi *stakeholder* pariwisata dalam mendukung peningkatan kunjungan di Kawasan Danau Toba. Penelitian tentang peran dan kolaborasi *Stakeholder* pariwisata dalam meningkatkan kunjungan wisata di Kawasan Danau Toba ini menggunakan metode kualitatif. Informan kunci dari penelitian ini adalah Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Samosir, Kepala Bidang Pemasaran Kabupaten Toba Samosir, pegawai bidang pemasaran Kabupaten Tapanuli Utara dan Kepala Bidang Destinasi Wilayah 1.

Hasil dari penelitian ini adalah para stakeholder belum menjalankan perannya dengan maksimal dalam mendukung peningkatan kunjungan wisata ke Kawasan Danau Toba. Namun Kabupaten Samosir sudah menjadi kabupaten yang paling maju dan berkomitmen dalam mengembangkan pariwisata di Kawasan Danau Toba. Kabupaten ini juga memiliki jumlah kunjungan wisman yang paling tinggi diantara kabupaten lainnya serta sudah dapat sejalan dengan Kementerian Pariwisata dalam mengembangkan pariwisata Kawasan Danau Toba.

Kata Kunci: Peran, Kolaborasi, *Stakeholder* Pariwisata.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Danau Toba yang ditetapkan sebagai sebuah kawasan wisata, didukung oleh berbagai ketetapan seperti Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2014 Tentang Rencana Tata Ruang Kawasan Danau Toba dan Sekitarnya. Bab 1 Pasal 1 ayat 7 menyebutkan bahwa Kawasan Danau Toba dan sekitarnya yang selanjutnya disebut Kawasan Danau Toba merupakan kawasan strategis nasional dari sudut kepentingan fungsi dan daya dukung lingkungan yang meliputi badan danau, daerah tangkapan air, dan cekungan air tanah yang terkait dengan perairan Danau Toba, serta pusat kegiatan dan jaringan prasarana yang tidak berada di badan danau, daerah tangkapan air, dan cekungan air tanah yang terkait dengan perairan Danau Toba, serta pusat kegiatan dan jaringan prasarana yang tidak berada di badan Danau Toba, daerah tangkapan air, dan cekungan air tanah yang terkait dengan perairan Danau Toba dan mendukung pengembangan perairan Danau Toba.

Kawasan Danau Toba sebagai *supervolcano* menjadikannya sebagai laboratorium alam vulkanik terbesar di dunia. *Geopark* ini berasal dari letusan api yang membentuk kawah yang sangat besar kemudian menjadi danau vulkanik yang mengagumkan serta dapat memberi kehidupan bagi masyarakat melalui berbagai kegiatan seperti bertani, nelayan, beternak, dan bentangan alam di Kawasan *Geopark* Kaldera Toba yang memberikan potensi kepariwisataan.

Perjalanan waktu juga telah melahirkan kebudayaan yang beragam di Kawasan *Geopark* Kaldera Toba dan membentuk 4 suku yaitu Batak Toba, Simalungun, Karo dan Pak-Pak Dairi yang menyebar di 8 kabupaten Kawasan Danau Toba. Kebudayaan yang beragam dan unik tersebut melengkapi Kawasan Danau Toba sebagai sebuah destinasi wisata. (*Masterplan Geopark* Kaldera Toba, 2018-2030)

Sesuai dengan arahan dari Menteri Pariwisata (2014-2019) Bapak Arief Yahya bahwa dalam kesuksesan pariwisata tidak terlepas dari sinergitas kelima pilar/pemangku kepentingan seperti masyarakat, pemerintah, akademisi, industri dan media.

Sebagai contoh yang terjadi di Kawasan Danau Toba, masih banyak masyarakat yang belum menyadari bahwa pariwisata merupakan sebuah kunci dalam meraih kesejahteraan masyarakat jika dapat dikelola dengan baik, masih banyaknya masyarakat yang enggan berkecimpung sebagai pelaku pariwisata di Kawasan Danau Toba, masyarakat yang masih belum sadar wisata di beberapa kabupaten, dinas pariwisata yang masih belum sejalan dengan kementerian pariwisata, serta industri yang masih belum ingin berinvestasi di Kawasan Danau Toba.

Contoh pentingnya peran *stakeholder* dalam sebuah destinasi wisata dapat dilihat dari hasil penelitian yang berjudul "Peran *stakeholder* pariwisata dalam pengembangan Pulau Samalona sebagai destinasi bahari" (2016) yang menunjukkan bahwa dengan mengetahui peran *stakeholder* dapat membantu Disparekraf dalam memaksimalkan kinerja mereka.

Hasil penelitian lainnya tentang pentingnya kolaborasi *stakeholder* dalam pengelolaan sebuah objek wisata adalah

*Korespondensi Penulis:

E-mail: nova.sitorus@uph.edu

“Kolaborasi *stakeholder* dalam pengelolaan objek wisata di Kabupaten Sleman” (2014) yang menunjukkan bahwa pemerintah dan masyarakat saling berkolaborasi dalam mengelola dan mengembangkan objek wisata *volcano tour* yang memberikan dampak positif bagi masyarakat dan kemajuan pariwisata di daerah tersebut.

Hasil penelitian lainnya yang membahas tentang kolaborasi antar *stakeholder* yang kurang baik disebabkan oleh beberapa komponen. Walaupun keuntungan dengan adanya sebuah destinasi yang dikelola dengan baik telah dirasakan oleh semua pihak baik pemerintah maupun masyarakat sekitar. Hal ini terjadi di sebuah destinasi wisata Pulau Merah di Kabupaten Banyuwangi. Pemerintah dan masyarakat menyadari bahwa mereka saling ketergantungan satu dengan yang lain dalam menjalankan peran dan memenuhi tanggung jawab masing-masing. Melalui hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa baik pemerintah maupun masyarakat harus memiliki rasa saling bergantung dalam menjalankan peran mereka.

Berdasarkan 3 hasil penelitian yang sudah di jabarkan diatas dapat disimpulkan bahwa peran dan kolaborasi *stakeholder* sangat penting dalam pengembangan pariwisata karena ketika para *stakeholder* dapat menjalankan peran masing-masing secara efektif dan kolaboratif maka akan memberi dampak yang maksimal kepada kemajuan pariwisata di tempat tersebut. Pentingnya peran *stakeholder* juga dapat memaksimalkan kinerja pemerintah terkait aspek pariwisata, masyarakat dapat saling bergantung kepada *stakeholder* lainnya, terlebih dapat saling berkolaborasi dalam mengembangkan Kawasan Danau Toba menjadi lebih baik lagi.

Di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 50 tahun 2011 menyebutkan bahwa kelembagaan pariwisata adalah kesatuan unsur beserta jaringannya yang dikembangkan secara terorganisasi, meliputi, pemerintah, pemerintah daerah, swasta dan masyarakat, sumber daya manusia, regulasi dan mekanisme operasional, yang secara

berkesinambungan guna menghasilkan perubahan kearah pencapaian tujuan ke bidang kepariwisataan.

Keberhasilan pembangunan pariwisata di suatu daerah tidak hanya berhenti pada *stakeholder* saja, namun para *stakeholder* tersebut harus berkolaborasi. Menurut pendapat Adrian Devine mengenai kolaborasi, saat ini kolaborasi adalah hal yang penting dalam sebuah sektor publik. Hal tersebut dianggap penting karena dengan adanya kolaborasi, para *stakeholder* dapat duduk bersama dalam satu forum, sama-sama membangun kesepahaman, membangun sebuah komitmen, dan memiliki rasa bertanggung jawab (*sense of responsibility*) dalam kelangsungan pembangunan pariwisata. Kolaborasi antar *stakeholder* juga merupakan langkah-langkah yang harus dilakukan demi mengedepankan kesejahteraan masyarakat. (Kaha, 2015:3)

Menurut Thomson dan Perry (2006:23) kolaborasi merupakan suatu proses dimana para *stakeholder* memiliki kewenangan dan kebebasan berinteraksi melalui negosiasi formal dan informal, serta bersama-sama menciptakan aturan serta struktur yang dapat mengatur hubungan dan cara *stakeholder* bertindak dan dalam memberikan keputusan dalam sebuah isu-isu tertentu yang dihadapi. Hal tersebut jika dilaksanakan sesuai dengan tugasnya masing-masing dapat mendatangkan keuntungan bagi para *stakeholder*.

Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka di dapat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana profil pariwisata di Kawasan Danau Toba
2. Bagaimana peran *stakeholder* pariwisata dalam mendukung peningkatan kunjungan wisata di Kawasan Danau Toba
3. Peningkatan kolaborasi *stakeholder* pariwisata dalam peningkatan kunjungan wisata di Kawasan Danau Toba

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Manfaat teoritis penelitian ini merupakan hasil implementasi dari teori-teori yang terdapat di lapangan. Penelitian ini sangat diharapkan dapat memberikan pemahaman, meningkatkan pengetahuan dan memberikan kontribusi dalam bidang pariwisata. Memberikan kontribusi dalam bidang pariwisata seperti misalnya memberikan laporan akhir dari penelitian ini kepada pemerintah setempat agar menjadi saran untuk perbaikan dan peningkatan wisata di Kawasan Danau Toba, dapat dijadikan bahan atau acuan untuk penelitian di bidang pariwisata selanjutnya.

Manfaat praktis penelitian ini adalah agar penelitian ini dapat memberikan sumbangsih berupa hasil pemikiran menyangkut peran dan kolaborasi *stakeholder* pariwisata dalam mendukung peningkatan kunjungan wisata di Kawasan Danau Toba.

METODE PENELITIAN

Penelitian tentang peran dan kolaborasi *Stakeholder* pariwisata dalam meningkatkan kunjungan wisata di Kawasan Danau Toba ini menggunakan metode kualitatif. Alasan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif karena penelitian kualitatif memecahkan masalah dari sebuah isu atau gambaran kompleks yang diteliti, sesuai dengan kompleksitas objek yang diteliti yaitu peran dan kolaborasi *stakeholder* pariwisata di Toba. Penelitian kualitatif ini akan membutuhkan sumber data serta peneliti berperan sebagai informan kunci yang akan mengumpulkan data-data di lapangan (Creswell:2016)

Selama penelitian ini berlangsung yang menjadi partisipan adalah para *stakeholder* Kawasan Danau Toba yang terdiri dari 8 Kabupaten yaitu Kabupaten Simalungun, Kabupaten Tobasa (Balige), Kabupaten Tapanuli Utara (Tarutung), Kabupaten Humbang Hasundutan (Dolak Sanggul), Kabupaten Dairi (Sidikalang), Kabupaten Karo, Kabupaten Samosir. Namun pada kenyataannya dikarenakan waktu dan biaya yang terbatas, yang menjadi partisipan dalam penelitian ini adalah :

- Staff Bidang Pemasaran dan Promosi Dinas Pariwisata Kabupaten Tapanuli Utara Ibu Rini
- Staff Bidang Pengembangan Sumber Daya Pariwisata Dinas Pariwisata Kabupaten Tapanuli Utara
- Kepala Bidang Promosi dan Pemasaran Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Toba Samosir Bapak Butar-Butar
- Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Samosir Bapak Ombang Siboro
- Kepala Bidang Destinasi Regional 1 (Aceh dan Sumatera Utara) Kementerian Pariwisata, Bapak Andri Marpaung.
- Staff administrasi dari Badan Otorita Toba yang telah memberikan data perkembangan kinerja Badan Otorita Toba, Ibu Indi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pembangunan kepariwisataan pada hakekatnya melibatkan 3 *stakeholder* yang saling terkait yaitu pemerintah, swasta dan masyarakat (Rahim, 2012:1). Setiap pemangku kepentingan memiliki peran dan fungsi yang berbeda yang perlu dipahami agar pembangunan wisata di suatu daerah dapat terwujud dan dapat terlaksana dengan baik. Peran pemerintah dalam pembangunan pariwisata bertugas membuat kebijakan dan perencanaan yang sistematis. Pihak swasta sebagai pelaku bisnis mempunyai peran dalam menyediakan sarana pendukung pariwisata.

Pemerintah daerah sebagai *stakeholder* dapat mempercepat pembangunan melalui perbaikan lingkungan perilaku di daerahnya sehingga target dan tujuan dapat dicapai. Peran ini dapat meliputi pengefisienan proses pembangunan, perbaikan prosedur perencanaan dan penetapan aturan.

Pemerintah dapat bertindak sebagai kordinator untuk menetapkan kebijakan atau mengusulkan strategi-strategi bagi pembangunan di daerahnya. Perencanaan pengembangan pariwisata daerah atau perencanaan pengembangan ekonomi daerah yang telah dipersiapkan di wilayah tertentu,

mencerminkan kemungkinan pendekatan dimana sebagai suatu kesepakatan bersama antara pemerintah, pengusaha, dan kelompok masyarakat lainnya.

Dalam hal ini, pemerintah pusat (Kementerian Pariwisata) memiliki Badan Pelaksana Otorita Danau Toba (BPODT).

Usaha untuk melaksanakan pengembangan pariwisata di Kawasan Danau Toba, BPODT bekerja sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2016. BPODT bertanggung jawab kepada presiden dengan susunan organisasi : dewan pengarah dan badan pelaksana. Menurut Direktur Utama BPODT Arie Prasetyo bahwa: "... dalam menjalankan tugas yang diamanatkan kepada kami yakni antara lain menjalankan proyek, sistem integrator dan investasi, kami selalu memastikan hadirnya partisipasi publik. Aspirasi masyarakat, tokoh adat, tokoh agama, pakar perguruan tinggi dan pemerintah selalu kami mintakan Kawasan Danau Toba yang perspektif dan masukannya dalam upaya pengembangan berkelanjutan..."

Berdasarkan temuan sebelumnya 3 hal yang menjadi kendala dinas pariwisata dalam menjalankan perannya adalah masyarakat, anggaran serta sumber daya manusia di dinas pariwisata sendiri.

Menurut Kabid Destinasi Wilayah 1 Kemenpar, Kabupaten Samosir merupakan salah satu kabupaten paling maju dalam perkembangan pariwisata di Kawasan Danau Toba dikarenakan visi misi dari Bupati Kabupaten Samosir yang sedang mengarah ke perkembangan pariwisata. Masih jauh berbeda dengan kabupaten lainnya di kawasan Danau Toba seperti Kabupaten Humbang Hasundutan yang masih berfokus kepada pertanian.

Dalam hal anggaran Kabupaten Samosir lebih dipercayakan anggaran yang tinggi karena sudah lebih siap dalam memajukan pariwisata dengan komitmen dan program-program dinas pariwisatanya. Hal tersebut terlihat dari pernyataan berikut :

"... Karena Kabupaten Samosir sudah lebih siap dalam perkembangan pariwisata, pemerintah juga memberikan anggaran yang

lebih tinggi dibandingkan dengan kabupaten lainnya di Kawasan Danau Toba.

Menurut Kabid Destinasi Wilayah 1 Kemenpar Bapak Andri Marpaung, dengan adanya anggaran besar dari pusat untuk destinasi prioritas membuat mereka semakin manja namun kurang menunjukkan perkembangan di beberapa kabupaten di Kawasan Danau Toba..."

Kementerian pariwisata sendiri telah mendorong agar setiap kabupaten memiliki kemasan yang menarik dari setiap daya tarik yang dimiliki. Misalnya : Kabupaten Toba Samosir sebagai kota bisnis yang juga memiliki daya tarik seperti desa wisata, pantai, seharusnya dapat mengemas produk wisata mereka segingga dapat menarik jumlah wisatawan dalam berkunjung. Demikian juga dengan Tapanuli Utara yang memiliki Sipahutar sebagai daya tarik agrowisata. Kabupaten Humbang Hasundutan yang tidak hanya menawarkan daya tarik alam dan budaya tetapi juga memiliki kualitas kopi yang sangat layak untuk di kombinasikan dan dikembangkan.

Menurut Bapak Andri Marpaung selaku informan kunci dari Kemenpar, dalam menjalankan peran pemerintah sebagai *stakeholder* masih mengalami kendala dari pemerintah daerah. Dengan dijadikannya Kawasan Danau Toba sebagai destinasi prioritas, pemerintah daerah mengharapkan banyak hal dari pemerintah pusat tanpa melakukan banyak pergerakan untuk perkembangan program-program di daerah. Pemerintah daerah belum berkomitmen dalam perkembangan pariwisata di Kawasan Danau Toba. Ketika pihak Kementerian Pariwisata berlari dengan kencang, dinas pariwisata kabupaten di Kawasan Danau Toba masih berjalan di tempat. Alasan yang sering digunakan adalah tidak adanya anggaran.

Hal tersebut tidak terjadi di semua kabupaten di Kawasan Danau Toba. Kabupaten Samosir sudah lebih maju dalam perkembangan pariwisata. Sebagai contoh : pihak Dinas Pariwisata Kabupaten Samosir sudah mulai menempatkan pegawai-pegawai honorer di setiap daya tarik wisata untuk menghitung jumlah pengeluaran dan

pemasukan dan memantau aktivitas di setiap daya tarik wisata Kabupaten Samosir. Pantai Situngkir misalnya yang sudah memiliki pos UPT (unit pelaksana teknis) yang akan memberikan retribusi bagi pengunjung. Hal tersebut memudahkan pemerintah pusat dalam memantau aktivitas di Kabupaten Samosir.

Kendala lainnya adalah Kabupaten Samosir adalah satu-satunya kabupaten di Kawasan Danau Toba yang memiliki TIC (*tourist information centre*) di Bandara Silangit. Bahkan Tapanuli Utara sebagai tuan rumah tidak memiliki TIC (*tourist information centre*).

Kendala lainnya yang dihadapi pemerintah dalam menjalankan perannya sebagai *stakeholder* adalah masih ada media lokal yang masih menganggap negatif

langkah pemerintah dalam mengembangkan pariwisata di Kawasan Danau Toba. Sebagai contoh : isu bahwa Kawasan Danau Toba dan wisata halal yang dijadikan celah untuk memberikan imej negatif pemerintah. Padahal fakta sebenarnya adalah pemerintah mendorong agar Kawasan Danau Toba didorong menjadi sebuah kawasan yang ramah terhadap wisatawan Muslim. Namun hal tersebut pun tidak merupakan sebuah program yang dipaksakan, pemerintah hanya menyisipkannya pada aspek wisata kuliner dan belanja.

Sebagai contoh: dengan membuka restoran-restoran nasional di Kawasan Danau Toba. Pemerintah mensosialisasikan fasilitasnya, seperti menyediakan Mushola dan tempat untuk *wudhu*. Di beberapa pantai juga sudah mulai di fasilitasi tempat untuk beribadah. Pada awalnya tempat ibadah ini bebas untuk agama apa saja, namun setelah di lihat tingkat kebutuhannya bahwa banyak wisatawan Muslim yang membutuhkan tempat ibadah ketika berwisata, maka pemerintah mulai membuat sebuah fasilitas untuk hal tersebut. Topik wisata halal sebenarnya diprovokasi di tingkat provinsi, sangat berbeda dengan konsep yang ingin dijalankan oleh Kementerian Pariwisata sehingga hal tersebut menimbulkan polemik.

Hal tersebut langsung di jadikan *highlight* oleh media lokal sehingga Kawasan Danau Toba sempat memiliki isu yang menggemparkan pelaku pariwisata disana.

Berdasarkan banyak contoh dan fakta yang di dapat dari informan kunci bahwa peran pemerintah selaku *stakeholder* pariwisata di Kawasan Danau Toba harus lebih ditingkatkan lagi. Jika pemerintah bisa sama-sama berkomitmen dengan program-program mereka tentunya jumlah kunjungan juga dapat meningkat dengan jumlah yang besar di Kawasan Danau Toba. Perkembangan pariwisata Kawasan Danau Toba bukanlah tanggung jawab dari satu atau dua kabupaten saja, bukan juga tanggung jawab kementerian pariwisata, tetapi harus bersatunya seluruh pemerintah di 8 kabupaten Kawasan Danau Toba. 8 kabupaten harus sejalan dan mendukung kementerian pariwisata untuk menuju peningkatan kunjungan di Kawasan Danau Toba.

Menurut Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Samosir Bapak Siboro, di Kabupaten Samosir masyarakat sudah lebih mengerti pariwisata dibandingkan 2 kabupaten lain seperti Kabupaten Tapanuli Utara dan Kabupaten Toba Samosir walaupun untuk keterampilan dan *willingness to serve* masih harus lebih ditingkatkan lagi. Pariwisata di Kabupaten Samosir sudah berbasis masyarakat (*community based tourism*), mulai dari Desa Siallagan sampai ke Pasir Putih semua dilaksanakan oleh masyarakat lokal serta keuntungan yang didapat masyarakat juga besar.

Pemerintah juga memberikan banyak pelatihan bagi masyarakat agar lebih mengerti cara mengelola usaha mereka dan cara melayani tamu yang berkunjung. Namun pemerintah tidak melakukannya dengan konsep seminar atau penyuluhan *indoor*,serta tidak mengundang kepala dinas atau camat sebagai pemateri tetapi mengundang praktisi atau orang yang dianggap ahli atau berpengalaman secara bertahap dan berkelanjutan. Pelatihan bagi staff-satff hotel dilakukan dengan sistem tuntas per satu hotel bekerja sama dengan praktisi dan akademisi serta kampus-kampus perhotelan di Sumatera

Utara. Pelatihan dilakukan di hotel yang bersangkutan, kemudian ketika hotel tersebut telah menjadi lebih baik maka hotel lain disekitarnya dapat meniru dan seterusnya.

Pola pikir masyarakat juga sudah mulai berubah menjadi ke arah wisata. Sebagai contoh, dahulu sebelum pariwisata dikembangkan di Kabupaten Samosir, masyarakat menggunakan halaman belakang rumahnya (berdekatan dengan pantai) sebagai tempat untuk beternak babi, namun seiring semakin membaiknya pola pikir masyarakat sehingga mereka membongkar seluruh peternakan babi di belakang halaman rumahnya lalu menatanya menjadi tempat untuk melakukan aktivitas wisata pantai.

Masyarakat yang fokus pada pertanian dan peternakan juga diberdayakan untuk pengembangan ekowisata. Sebagai contoh wisatawan yang berkunjung ke ekowisata masyarakat dapat memetik jeruk sendiri dengan harga yang lebih tinggi dan mendapatkan pengalaman yang berbeda, hal tersebut terbukti dapat meningkatkan penjualan. Para petani dan peternak juga mengalami banyak permintaan bahan baku di hotel-hotel ataupun restoran-restoran lokal 100 kilometer.

Sedangkan menurut informan dari Kementerian Pariwisata bahwa Masyarakat masih *money oriented*, artinya masyarakat masih memiliki pola pikir yang instan dalam memperoleh penghasilan tanpa harus bekerja keras. Sebagai contoh, jika dari pihak kementerian memberikan pelatihan maka hal pertama yang ditanyakan oleh masyarakat adalah seberapa besar uang yang akan didapat dari pelatihan tersebut. Pemerintah telah berinisiatif melakukan beberapa pelatihan bagi masyarakat yang ingin terjun sebagai pelaku pariwisata. Sebagai contoh masyarakat diberikan pelatihan dalam mengelola *homestay*. Masyarakat yang sudah memiliki pekerjaan utama misalnya sebagai petani juga dapat mengikuti pelatihan ini sehingga dapat menjadi pengelola *homestay* tanpa harus meninggalkan pekerjaannya.

Contoh lain yang dihadapi oleh pemerintah adalah dalam penyediaan tempat tidur untuk *homestay*, masih banyak masyarakat yang menjadikannya sebagai milik pribadi. Ketika ada tamu yang mencari kamar, ada beberapa masyarakat yang bahkan tidak melayani seperti mengatakan "tidak ada kamar." Masyarakat yang berkomitmen di awal mengelola *homestay* pada akhirnya tidak dapat menepati komitmen mereka.

Dalam menjalankan perannya, pemerintah dapat mengadakan pertemuan rutin dengan masyarakat setempat untuk mengadakan penyuluhan tentang proyek yang akan dilakukan. Pemerintah dapat juga memberikan kewenangan yang tinggal kepada masyarakat untuk mengelola lingkungannya dengan menetapkan rambu-rambu dalam bentuk kebijakan. Tentunya hal tersebut harus melalui tahapan awal berupa pengumpulan informasi, baik informasi mengenai adat setempat dan kebiasaan sosial atau informasi mengenai objek-objek wisata potensial yang belum dikembangkan. Atau pemerintah dapat memberikan dukungan kepada masyarakat berupa penyuluhan dan pendidikan, dukungan finansial, hukum dan penciptaan jalur hubungan antara organisasi lokal dan pemerintah daerah.

Peran masyarakat sangat diperlukan dalam mengembangkan pariwisata di suatu daerah. Untuk menjamin pelaksanaannya diperlukan suatu wadah, lembaga atau badan hukum untuk mengelola dan memanfaatkannya sebagai suatu tourist attraction (Suwanto, 2004:85). Peran serta masyarakat dapat terwujud karena manfaatnya dapat dirasakan secara langsung dengan terbukanya lapangan pekerjaan dan usaha jasa wisata yang secara tidak langsung dapat meningkatkan pendapatan mereka.

Suwanto menjelaskan peran masyarakat dapat dilakukan secara aktif dan pasif. Peran serta aktif dilakukan secara langsung, baik secara perseorangan maupun secara bersama-sama, yang secara sadar ikut membantu program pemerintah dengan inisiatif dan kreasi mau melibatkan diri dalam kegiatan, sehingga perkembangan kegiatan

pariwisata ikut membantu kesejahteraan masyarakat.

Di kabupaten Samosir sendiri yang menjadi kelemahan adalah belum adanya *chain hotel*. Banyak tawaran MICE gagal karena tidak ada hotel lokal yang dianggap standar oleh karena itu pemerintah sedang gencar mencari investor untuk berinvestasi dan mendirikan *chain hotel* di Kabupaten Samosir. Skenario yang ditawarkan pemerintah dalam menarik investasi *chain hotel* di Kabupaten Samosir adalah dengan cara investasi langsung (kontrak tanah) dan *take over* (lokal manajemen diambil alih atau dikelola oleh *chain hotel*). MICE di Kabupaten Samosir lemah karena tidak ada *chain hotel* sedangkan permintaan untuk MICE sangat tinggi. Ada beberapa *investor* dari Singapura yang mau berinvestasi saat ini dan pemerintah terus mem-*follow-up* agar investasi *chain hotel* tersebut dapat terwujud. Melihat jumlah kunjungan wisatawan ke Kabupaten Samosir yang terus meningkat, pemerintah optimis untuk membuat *chain hotel*. Hal tersebut juga didukung oleh mulai beroperasinya Bandara Internasional Silangit, penambahan kapal feri yang telah diinstruksikan oleh Presiden RI, jalan tol Kualanamu-Parapat yang hanya 1,5 jam, serta destinasi-destinasi di Kabupaten Samosir yang sudah bersih dan semakin membaik pengelolaannya.

Untuk Kabupaten Tapanuli Utara sendiri belum terlihat banyak aktivitas bisnis yang berjalan sehingga kabupaten ini seperti tidak memanfaatkan adanya Bandara Silangit yang seharusnya dapat digunakan sebagai sarana untuk meningkatkan peluang bisnis dan meningkatkan jumlah kunjungan wisata di Kawasan Danau Toba. Untuk saat ini hanya ada satu hotel baru yang akan dibangun di kabupaten Tapanuli Utara, yaitu Hotel Labersa yang sangat dekat dengan Bandara Silangit.

Sedangkan untuk Kabupaten Toba Samosir dari aspek bisnis atau pelaku usaha juga masih belum menunjukkan kemajuan. Hanya ada lokal hotel dan restoran lokal yang

dalam pendataannya juga masih sangat sulit dikoordinasikan dengan pihak PHRI.

Menurut informan dari Kementerian Pariwisata, Kurang menariknya paket wisata yang ditawarkan oleh *tour operator*. Mereka masih menjual jenis paket yang lama sehingga kurang dapat menarik wisatawan untuk berkunjung ke Kawasan Danau Toba. Contoh paket lama yang ditawarkan kepada wisatawan adalah Medan/Kualanamu/Bukit Lawang/Tangkahan – Berastagi – Samosir – Parapat – Medan/Kualanamu. Padahal dengan adanya Bandara Silangit harusnya *tour operator* dapat membuat paket-paket wisata yang lebih menarik lagi menjangkau seluruh Kawasan Danau Toba. Pemain utama dalam hal *tour operator* di Sumatera Utara adalah ASITA dan ASPI. Menurut Bapak Andri Marpaung, ASPI sendiri merupakan pecahan dari Asita dimana anggotanya lebih militan dan terdiri dari banyak anak muda. Dan ASPI sendiri lebih menargetkan pasar *spesial interest* dalam menjual paketnya.

Industri wisata merupakan suatu industri yang sangat kompleks dimana terdapat banyak kepentingan dari pihak yang terlibat. Demikian pula dengan kepariwisataan pada suatu destinasi. Setiap pihak yang terlibat baik pemerintah, swasta, masyarakat maupun wisatawan, masing-masing memberikan kontribusi dan memiliki kepentingan yang berbeda-beda dalam konstelasi kepariwisataan di suatu destinasi.

Dalam situasi seperti itu, maka terdapat kebutuhan akan kordinasi dari berbagai faktor dan pihak yang terkait dalam kepariwisataan. Hal tersebut dapat dilaksanakan dengan keberadaan organisasi kepariwisataan publik baik dalam skala nasional, regional maupun lokal. Salah satu penyebab kegagalan pembangunan pariwisata Indonesia di masa lalu disebabkan oleh kurang disadarinya hakekat kepariwisataan dan produk wisata. Sebagai barang campuran, produk wisata harus dibangun melalui peran yang seimbang antar pihak-pihak yang memegang posisi kunci dalam proses perencanaan terutama oleh pemerintah, pihak swasta dan masyarakat.

Dalam melakukan perencanaan kepariwisataan tingkat destinasi, seringkali pihak swasta (juga pemerintah) terlalu memfokuskan diri dalam merencanakan produk dalam destinasi yang bersangkutan. Namun kondisi kepemilikan dari destinasi tersebut seringkali terabaikan, sehingga perhatian terhadap komunitas lokal tidak diperhatikan, padahal stabilitas suatu kawasan sangat bergantung pada penerimaan masyarakat setempat terhadap kehadiran pihak lain dan keadaan konflik yang antara lain dapat disebabkan oleh kesenjangan sosial dan intervensi negatif pihak lain. Oleh karena itu pihak swasta dapat memberikan kontribusi positif pada masyarakat setempat dengan merekrut tenaga kerja dari lingkungan lokal, membangun fasilitas umum, menjaga tempat-tempat yang bernilai historis, ikut melestarikan budaya setempat, mengakomodir potensi yang dimiliki masyarakat setempat dalam membangun unit usahanya sebagai sumber informasi.

Menurut informan kunci Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Samosir bahwa dalam berkolaborasi dengan kabupaten lainnya dalam mengembangkan pariwisata di Kawasan Danau Toba harus digerakkan oleh pemerintah provinsi terlebih dahulu. Diantara pemerintah, masyarakat dan pelaku bisnis masih harus meningkatkan kualitas peran masing-masing sebelum akhirnya memiliki kolaborasi yang aktif dan berjalan baik dalam mengembangkan pariwisata di Kawasan Danau Toba.

Menurut informan kunci Kabupaten Toba Samosir, para *stakeholder* belum melakukan kolaborasi dalam mengembangkan pariwisata di Kawasan Danau Toba, sehingga hal tersebut tentunya akan menjadi kendala dalam mengejar target kunjungan wisata terkhusus untuk kabupaten terkait.

Sedangkan menurut informan kunci dari Kabupaten Tapanuli Utara bahwa kolaborasi *stakeholder* di Kabupaten Tapanuli Utara telah terjadi, namun melihat fakta yang ada, kolaborasi belum lah terjadi di karenakan kondisi pariwisata di Kabupaten Tapanuli

Utara yang masih statis walau telah memiliki asset yaitu Bandar Silangit.

Menurut informan dari kementerian pariwisata bahwa perkembangan pariwisata di Kawasan Danau Toba masih belum memiliki kolaborasi antar satu kabupaten dengan kabupaten lain. Ketika kementerian pariwisata aktif dengan program-program yang memajukan pariwisata di Kawasan Danau Toba namun hanya 1 dari 8 kabupaten yang dapat sejalan dengan program-program dari kementerian yaitu Kabupaten Samosir. Bahkan dari masyarakat dan pelaku bisnis juga masih sangat membutuhkan banyak perhatian agar kolaborasi berjalan dengan baik dan sinergis dalam memajukan pariwisata di Kawasan Danau Toba terkhusus untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisata di Kawasan Danau Toba.

SIMPULAN

Peran *stakeholder* pariwisata dalam peningkatan kunjungan wisata di Kawasan Danau Toba berdasarkan data yang telah dibahas di bab sebelumnya adalah : setiap *stakeholder* di setiap kabupaten masih belum menjalankan perannya dengan maksimal dan belum sejalan dengan komitmen Kementerian Pariwisata. Hal tersebut disebabkan oleh banyak kendala utama seperti aspek masyarakat, anggaran dan sumber daya manusia. Kawasan Danau Toba memiliki produk yang sangat unik untuk dipromosikan dan dijual namun *stakeholder* belum menjalankan peran dengan maksimal sehingga menjadi berdampak pada kunjungan wisata yang tidak mengalami peningkatan yang tinggi di 7 kabupaten, sedangkan 1 kabupaten yaitu Kabupaten Samosir telah memiliki jumlah kunjungan wisata yang tinggi.

Dalam berkolaborasi dengan kabupaten lainnya dalam mengembangkan pariwisata di Kawasan Danau Toba harus digerakkan oleh pemerintah provinsi terlebih dahulu. Diantara pemerintah, masyarakat dan pelaku bisnis masih harus meningkatkan kualitas peran masing-masing sebelum akhirnya memiliki kolaborasi yang aktif dan berjalan baik dalam mengembangkan

pariwisata di Kawasan Danau Toba dan dalam mendukung peningkatan kunjungan wisata di Kawasan Danau Toba.

DAFTAR PUSTAKA

- John W. Creswell. (2015). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Suwantoro, Gamal. 1997. *Dasar-Dasar Pariwisata*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Thomson, Ann Marie and James L. Perry.(2006). *Collaboration processes: Inside the black box*. *Public Administration Review*.
- Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan
- Undang -undang Nomor 50 tahun 2011 Tentang Rencana Induk Pengembangan Kepariwisataan Nasional
- Wood, Donna J & Gay. (1991). *Towards a comprehensive theory of collaboration*, *Journal of applied behavioral science*. Vol.27