

KINERJA MANAJEMEN OPERASIONAL DAYA TARIK WISATA TANAH LOT DALAM MENGHADAPI SITUASI PANDEMI COVID-19

Zaren Azary Sabadtian¹⁾, Komang Adi Sastra Wijaya²⁾, Kadek Wiwin Dwi Wismayanti³⁾

^{1,2,3)} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email: allensabadtian87@gmail.com¹, adisastrawijaya@fisip.unud.ac.id²,
wiwin.fisip@gmail.com³

ABSTRACT

In 2020, the maintainability of the world of tourism faces a issue, to be specific the flare-up of the Covid-19 Infection Widespread. The Covid-19 widespread has hampered nearly all excercises carried out by the community. Tourism is one of the segments most influenced by the Covid-19 infection. One of the locales that depends on the tourism segment as a job for its individuals is the Area of Bali. One of the traveler attractions in Bali that has moreover been influenced by the episode of the Covid-19 infection is Tanah Parcel. this can be certainly a challenge for the Operational Management of the Tanah Lot Visitor Fascination to preserve the supportability of the Tanah Lot Tourism Protest in arrange to outlive the issues caused by the Covid-19 Infection. The reason of this consider was to decide the execution of the Operational Administration of Tanah Lot Traveler Fascination in Confronting the Covid-19 Widespread Circumstance. The hypothesis utilized is the Execution hypothesis of Dwiyanto, which contains 5 (five) pointers, to be specific Efficiency, service Quality, Responsiveness, Obligation, and Responsibility. This ponder employments a subjective strategy with a clear approach with information collection procedures within the frame of perception, interviews, and documentation ponders. The comes about of this consider are that the Operational Administration Execution of Tanah Lot Tourism Fascination has been going well but the comes about are not however ideal since the advancements carried out need development.

Keywords: Covid-19, Performance, Tanah Lot, Operational Managemet of DTW Tanah Lot

1. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan sebuah kegiatan favorit bagi sebagian banyak orang di dunia ini. Peningkatan wisatawan mancanegara (wisman) yang berlibur ke Indonesia dalam 5 tahun terakhir (2014-2018) mencapai 14% per tahun. Berkaitan dengan hal tersebut, dengan banyaknya wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia, maka akan banyak pula keuntungan yang bisa didapat dari hal tersebut, seperti bisnis penginapan, tour guide, travel kuliner dan masih banyak yang bisa didapat dari kedatangan wisatawan mancanegara yang masuk ke Indonesia. Dalam hal ini, pemerintah pusat maupun daerah harus memanfaatkan sektor pariwisata ini dengan baik karena memiliki peluang yang sangat besar untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi masyarakat Negara Indonesia. (www.Databoks.com).

Pada tahun 2020 keberlangsungan dunia Pariwisata mendapat sebuah masalah yakni dengan mewabahnya Pandemi Virus Covid-19. Covid-19 mempunyai efek yang besar pada sektor pariwisata karena adanya Pembatasan perjalanan, penundaan acara besar dan ketakutan melakukan perjalanan jauh. Daerah yang sangat mengandalkan sektor pariwisatanya yang terkena dampak dari pandemic Covid-19 ini adalah Provinsi Bali.

Destinasi wisata di Pulau Bali yang memiliki potensi dan keunikan untuk menjadi tujuan wisata favorit di Bali adalah Objek Wisata Tanah Lot. Menurut Putra dan Pitana (2010) tanah Lot merupakan salah satu tempat wisata (DTW) Bali yang secara keseluruhan dikelola oleh masyarakat dengan perkenan pemerintah sejak tahun 2000. Hak

masyarakat untuk mengelola DTW Tanah Lot lebih dari sekedar pemberian dari pemerintah daerah, tetapi juga melalui proses yang panjang dan bertahap.

Tanah Lot pada saat ini dikelola oleh Manajemen Operasional DTW Tanah Lot. Kinerja Manajemen Operasional Tanah Lot sendiri adalah pengoperasian dari DTW tanah Lot sehari-hari seperti pemungutan dan pendistribusian tiket masuk, perawatan dan pemeliharaan kawasan. Pengelola DTW Tanah Lot juga meningkatkan promosi dengan menyelenggarakan berbagai *event* yang didukung oleh pemerintah daerah, serta masyarakat, yang terbukti mampu menarik wisatawan. Disamping itu, sistem keamanan juga dinilai dapat memberikan kenyamanan bagi pengunjung saat berwisata di Tanah Lot, sehingga terjadi peningkatan jumlah wisatawan. Tercatat pada tahun 2015 jumlah wisatawan yang berkunjung ke Tanah Lot menyentuh angka 3.179.617 dan pada tahun 2018 meningkat menjadi 3.335.882 kunjungan (Dinas Pariwisata Tabanan).

Manajemen Operasional Daya Tarik Wisata Tanah Lot di masa pandemi ini terus berbenah dan selalu tanggap dalam menghadapi Pandemi Covid-19. Manajemen Operasional Daya Tarik Wisata Tanah Lot di masa pandemi ini terus berbenah dan selalu tanggap dalam menghadapi Pandemi Covid-19. *Pertama*, menurunnya tingkat kunjungan. Pada tahun 2019 Jumlah kedatangan ke objek wisata tanah lot mencapai angka 2.797.066 kunjungan, kemudian pada tahun 2020 jumlah kedatangan ke Tanah Lot hanya 559.080 kunjungan. *Kedua*, menurunnya pendapatan. Dengan berkurangnya jumlah kunjungan ke tanah lot otomatis hal ini juga

mempengaruhi pendapatan yang diterima oleh Daya Tarik Wisata Tanah lot. Dari yang biasanya pendapatan yang didapat perbulan mencapai angka Rp.6.000.000.000 hingga Rp.7.000.000.000 kini di masa pandemic hanya mendapatkan Rp350.000.000 bahkan angka tersebut sangat sulit untuk didapatkan. Dampak Pandemi Covid-19 ini telah membuat angka pendapatan menurun sekitar 99% (nusabali.com). *Ketiga*, biaya operasional yang mengancam. Semenjak PPKM yang diterapkan pada Juli 2021 membuat DTW Tanah Lot mengalami kesulitan jika dibuka Kembali karena biaya operasionalnya. Menurut I Wayan Suidiana selaku Manajer DTW Tanah Lot. Memanfaatkan pendapatan dari tiket masuk ke kawasan pada bulan sebelumnya, cukup membantu menutupi biaya oprasional yang harus dibayarkan selama tutupnya DTW Tanah Lot. Oleh sebab itu pihak DTW mengharapkan penutupan objek wisata tidak lagi diperpanjang. (Bisnisbali.com).

2. KAJIAN PUSTAKA

Teori Kinerja

Pendapat Keban dalam Pasolong (2016) bahwa kinerja yaitu tingkat pencapaian tujuan. Sedangkan menurut Prawirosentono mengatakan kinerja adalah hasil kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seorang pegawai atau sekelompok pegawai dalam organisasi, sesuai dengan tanggungjawabnya terhadap pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan, serta sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan definisi tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa kinerja

adalah gambaran hasil pencapaian dari pelaksanaan segala kegiatan, program maupun kebijakan yang telah ditetapkan dalam perencanaan strategis organisasi dimana diperlukan suatu tindakan agar tujuan yang telah dibuat bisa tercapai. Dalam penelitian ini Kinerja Manajemen Operasional DTW Tanah Lot dalam menghadapi situasi Pandemi Covid-19 termasuk level kinerja organisasi, karena berkaitan dengan pencapaian hasil dari suatu instansi.

Kinerja organisasi merupakan akumulasi dari pencapaian semua individu yang bekerja dimana upaya peningkatan kinerja organisasi dapat dilakukan dengan meningkatkan kinerja individu anggota. Berdasarkan pemaparan dari para ahli, penulis dapat menyimpulkan kinerja organisasi yaitu pencapaian kerja oleh organisasi, dimana tercapainya tujuan tersebut merupakan akumulasi dari hasil kerja dari individu dalam organisasi tersebut.

Dwiyanto dalam Pasolong (2016) berpendapat bahwa kinerja birokrasi publik dapat diukur dengan beberapa indikator, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas dan responibilitas serta akuntabilitas.

Pariwisata

Murphy (1985), berpendapat sektor pariwisata sebagai seperangkat faktor yang berkaitan dengan wisatawan, atraksi, pariwisata, industri dan lain-lain, sebagai akibat dari perjalanan wisatawan ke tempat tujuan wisata selama perjalanan tersebut hanya sementara. Pasal 2 menyatakan bahwa praktik kepariwisataan didasarkan

pada manfaat, keseimbangan, kemandirian, partisipasi, dan keberlanjutan. selain itu, pasal 4 dengan jelas menyatakan bahwa tujuan kepariwisataan adalah: pertumbuhan ekonomi, peningkatan taraf hidup masyarakat, pengentasan kelaparan dan pengentasan kemiskinan, penanggulangan pengangguran, pelestarian lingkungan dan promosi sumber daya alam dan budaya.

Menurut Barreto dan Giantari (2015:34) Pengembangan pariwisata adalah upaya untuk menciptakan atau memajukan objek wisata sehingga daya tarik pengunjung jauh lebih baik, lebih menarik dari segi wilayah dan pertanyaan untuk dapat menarik pengunjung untuk berkunjung. Alasan utama kemajuan pariwisata dalam tujuan pengunjung, baik lokal maupun teritorial atau luas suatu bangsa sangat erat kaitannya dengan kemajuan keuangan lokal atau bangsa.

Kebijakan Publik

Menurut Bridgman dan Davis, 2005 dalam Edi Suharto (2007:3), kebijakan publik sering kali memuat konsep “apapun yang ditetapkan pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan. Hogwood dan Gunn, 1990 Edi Suharto (2007:4) berpendapat bahwa kebijakan publik dapat berupa serangkaian tindakan pemerintah yang direncanakan untuk mewujudkan hasil tertentu. Biasanya bukan untuk mengatakan bahwa arti pendekatan memiliki tempat seolah-olah untuk pemerintah. Organisasi non-pemerintah, Organisasi Sosial dan organisasi lain yang disengaja juga memiliki pendekatan mereka sendiri.

3. METODELOGI PENELITIAN

Penelitian yang digunakan merupakan penelitian kualitatif deskriptif, karena penelitian ini mendeskripsikan bagaimana Kinerja Daya Tarik Wisata Tanah Lot dalam menghadapi situasi Pandemi Covid-19.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari keseluruhan temuan yang telah dilakukan, berikut adalah temuan yang dapatkan dilapangan, yang tuangkan dalam bentuk tabel seperti di bawah ini:

No	Indikator	Hasil Temuan
1	Produktivitas	<ul style="list-style-type: none"> - Pihak Manajemen Operasional Daya Tarik Wisata Tanah Lot tetap mempekerjakan semua pegawai yang ada tanpa mengurangi jumlah pegawai atau Staff ada. Mereka hanya merubah pembagian hari bagi pegawainya untuk bekerja. Tiap pegawai hanya mendapat jadwal bekerja sebanyak 15 hari dalam sebulan hal ini juga untuk menghindari adanya kerumunan yang seperti kita ketahui di Masa Pandemi ini sebisa mungkin untuk tidak melakukan kontak dengan orang banyak. - pada situasi keuangan yang dialami oleh Manajemen Operasional Tanah Lot. dengan berkurangnya jumlah kunjungan otomatis jumlah pendapatan yang diterima juga berkurang. Daya Tarik Wisata Tanah Lot biasanya bisa meraih pendapatan perbulannya 6-7 milyar Rupiah. Kini hanya bisa mencapai angka 350 Juta Rupiah. Bahkan untuk mencapai angka 350 juta rupiah tersebut sangatlah berat. - Pihak manajemen Operasional Daya Tarik Wisata juga memberi target untuk kunjungan yang datang di Masa Pandemi ini. Target tersebut besarnya adalah 1800 kunjungan. Akan tetapi kenyataannya dilapangan, kunjungan yang datang dapat dikatakan masih jauh dari target yang ditetapkan
2	Kualitas Layanan	<ul style="list-style-type: none"> - Untuk fasilitas teknologi penunjang. Pihak Manajemen Operasional Daya Tarik Wisata Tanah Lot Menyiapkan alat scan peduli lindungi dan alat ukur suhu tubuh. Seperti kata pemerintah pusat maupun daerah dimana untuk merkundung ke suatu tempat maka pengunjung wajib sudah melakukan vaksin. Hal ini juga untuk menghindari penularan virus Covid-19. Alat ukur suhu tubuh juga menjadi acuan apakah pengunjung boleh memasuki wilayah Objek Wisata Tanah Lot. Pengunjung yang suhu Tubuhnya 37 derajat celcius keatas tidak dapat mengunjungi Objek Wisata Tanah Lot. - Pihak dari manajemen Operasional juga melakukan sosialisasi mengenai apa saja yang sudah disiapkan dan dijalankan oleh Manajemen Operasional Daya Tarik Wisata Tanah Lot untuk dapat beroperasi di masa Pandemi ini. Pihak dari manajemen Operasional Daya Tarik Wisata Tanah Lot melakukan sosialisasi di segala <i>platform</i>. Baik itu media cetak dan media elektronik. Kemudian pihak Manajemen Operasional Daya Tarik Wisata Tanah Lot juga bekerja sama dengan perusahaan tour travel, Hal ini sekaligus juga mempromosikan kepada wisatawan baik itu lokal maupun mancanegara untuk dapat berkunjung ke Daya Tarik Wisata Tanah Lot tanpa perlu cemas terinfeksi Virus Covid-19 karena pihak dari Manajemen Operasional Daya Tarik Wisata Tanah Lot telah menyiapkan apa saja yang diwajibkan oleh pemerintah agar dapat beroperasi di Masa Pandemi ini
3	Responsivitas	<ul style="list-style-type: none"> - pihak manajemen Operasional Daya Tarik Wisata Tanah Lot selalu menaati peraturan yang berlaku di Masa Pandemi ini seperti salah satu contohnya dengan tetap menaati protocol Kesehatan. - Manajemen Operasional Daya Tarik Wisata Tanah Lot juga berkolaborasi dengan Polres setempat untuk segala sesuatu keluhan tetnang operasional Objek Tanah Lot di Masa Pandemi ini. Sesuai Himbauan dan Harapan

		<p>Kasatpolair Polres Tabanan yakni Iptu I Wayan Putra Yadnya S,H agar personil polairud yang selalu menghimbau pengunjung untuk mematuhi prokes juga diharapkan bisa memberikan pengertian tentang adanya layanan Polri melalui Call Center 110 untuk bantuan masyarakat, layanan Polri ini bisa dihubungi apabila pengunjung ataupun warga sekitar jika ada keluhan yang ingin disampaikan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Walaupun sudah ada peraturan yang berlaku untuk para pengunjung pihak dari dan juga layanan Call Center yang disediakan oleh Polres setempat. Pihak Manajemen Operasional Tanah Lot tetap melakukan monitoring terhadap pengunjung oleh petugas yang bekerja. Hal ini dilakukan untuk selalu mengawasi pengunjung agar selalu menaati protocol Kesehatan. - selalu melakukan pengecheckan terhadap pegawai yang bekerja, mulai dari pengukuran suhu tubuh, selalu mencuci tangan dan tetap menggunakan masker.
4	Responsibilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Saat Daya Tarik Wisata Tanah Lot tutup, pihak Manajemen Operasional Daya Tarik Wisata Tanah Lot memerintahkan setiap satu orang dari satu divisi untuk tetap memelihara Kawasan Daya Tarik Wisata Tanah Lot. Mereka juga menerapkan untuk jaga bergiliran. Setiap divisinya ada tiga orang per shift pagi dan siang, khusus untuk security untuk menjaga malam harinya. Penjagaan ini dilakukan karena Ketika Daya Tarik Wisata Tanah Lot ditutup masih saja ada wisatawan yang datang. - Sesuai dengan arahan dari pemerintah pihak manajemen Operasional Daya Tarik Wisata Tanah Lot menyiapkan SOP sesuai standart yang wajib digunakan di Masa Pandemi ini. SOP tersebut mencakup masker, Face Shield, wastafel portabel di beberapa bagian dan juga Hand Sanitizer.
5	Akuntabilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Dalam pelaksanaan Pengoperasian Daya Tarik Wisata Tanah Lot di Masa Pandemi Covid-19 ini. Pihak manajemen Operasional tetap melaksanakan pembagian dari keuntungan dari Beroperasinya Daya Tarik Wisata Tanah Lot sama seperti apa yang sudah ada diperjanjian. Mereka harus tetap menyeter dana yang harus disetorkan kepada Badan Keuangan Daerah sesuai dengan kesepakatan yang sudah diatur. - Bentuk Pertanggung jawaban yang dilakukan oleh pegawai atau Staff terhadap apa yang dikerjakan saat Pengoperasian Daya Tarik Wisata Tanah Lot di Masa Pandemi ini adalah dengan dengan cara melakukan evaluasi setiap enam bulan. - Beroperasinya Daya Tarik Wisata Tanah Lot dimasa Pandemi ini diharapkan dapat mempertahankan Objek Wisata Tanah Lot ini dari masalah yang ditimbulkan oleh Pandemi Covid-19 ini. Seperti yang kita tahu bahwa pariwisata di Bali sekarang bisa dikatakan sepi. Hal ini tentu dapat menjadi ancaman bagi keberlangsungan Daya Tarik Wisata Tanah Lot ini kedepannya.

ANALISIS HASIL TEMUAN

Indikator Produktivitas

Input yang dimaksud adalah Sumber Daya Manusia yang ditugaskan atau dipekerjakan sudah menceukupi dalam proses Beroperasinya Daya Tarik Wisata Tanah Lot di Masa Pandemi. Sedangkan yang menjadi Output adalah sejauh mana Manajemen Operasional Daya Tarik Wisata Tanah Lot ini dapat menghasilkan pendapatan maupun tingkat kunjungan yang di dapat di Masa Pandemi ini sesuai dengan target yang telah mereka harapkan.

Dalam melaksanakan Pengoperasiannya di Masa Pandemi Covid-19. Pihak Manajemen Operasional tidak mengurangi maupun merumahkan Para Pegawai yang bekerja. Mereka hanya mengurangi Jam Kerja yang dilakukan oleh pegawai berbeda dari biasanya. Di Masa Pandemi ini, para pegawai yang bekerja untuk Manajemen Operasional Daya Tarik Wisata Tanah Lot dijatahkan untuk bekerja sebanyak 15 hari dalam sebulan, hal ini juga untuk menghindari adanya kerumunan yang seperti kita ketahui di Masa Pandemi ini sebisa mungkin untuk tidak melakukan kontak dengan orang banyak. Dari Segi Pelayanannya, secara kuantitas Jumlah pegawai yang bertugas sudah cukup memadai. Mengingat dengan jumlah kunjungan yang menurun, maka apabila pegawai yang bertugas juga dikurangi hal tersebut juga tidak menjadi sebuah masalah. Terlebih lagi setiap beroperasinya Daya Tarik Wisata Tanah Lot. di Masa Pandemi ini Setiap divisi selalu ada yang bertugas sesuai dengan tupoksi mereka masing-masing.

Di Masa Pandemi ini Manajemen Operasional Daya Tarik Wisata Tanah Lot mempunyai target dari tingkat kunjungan ke Daya Tarik Wisata Tanah Lot. Target mereka tetapkan sebanyak 1800 Kunjungan per hari, akan tetapi kenyataannya tingkat kunjungan ke Daya Tarik Wisata Tanah Lot tidak sesuai target. Dengan berkurangnya Jumlah Kunjungan wisatawan hal tersebut tentu berdampak pada situasi keuangan yang dialami oleh Manajemen Operasional Tanah Lot. dengan berkurangnya jumlah kunjungan otomatis jumlah pendapatan yang diterima juga berkurang. Daya Tarik Wisata Tanah Lot biasanya bisa meraih pendapatan perbulannya 6-7 milyar Rupiah. Kini hanya bisa mencapai angka 350 Juta Rupiah. Bahkan untuk mencapai angka 350 juta rupiah tersebut sangatlah berat.

Menurut pemaparan diatas, penilaian kinerja dari indikator produktivitas dapat disimpulkan bahwa input sebuah Organisasi berdasarkan kualitas karyawan yang memadai. Sedangkan untuk ouputnya, pihak Manajemen Operasional Daya Tarik Wisata Tanah Lot selalu berusaha semaksimal mungkin. Akan tetapi kenyataannya tingkat kunjungan yang datang masih jauh dari target yang telah mereka tetapkan.

Indikator Kualitas Layanan

Pihak Manajemen Operasional Daya Tarik Wisata Tanah Lot selalu melakukan hal terbaik bagi pengunjung untuk datang di masa Pandemi Covid ini. Terkait dengan Infrastruktur. Di masa

pandemic ini, pihak dari Manajemen Operasional Tanah Lot menyediakan tempat untuk mencuci tangan di banyak titik didalam Objek Wisata Tanah Lot. Hal ini dilakukan agar pengunjung dapat selalu menaati protokol Kesehatan dan juga untuk mengurangi penyebaran dari Virus Covid-19.

Untuk fasilitas teknologi penunjang. Pihak Manajemen Operasional Daya Tarik Wisata Tanah Lot Menyiapkan alat scan peduli lindungi dan alat ukur suhu tubuh. Seperti kata pemerintah pusat maupun daerah dimana untuk merknjng ke suatu tempat maka pengunjung wajib sudah melakukan vaksin. Hal ini juga untuk menghindari penularan virus Covid-19. Alat ukur suhu tubuh juga menjadi acuan apakah pengunjung boleh memasuki wilayah Objek Wisata Tanah Lot. Pengunjung yang suhu Tubuhnya 37 derajat celcius keatas tidak dapat mengunjungi Objek Wisata Tanah Lot.

Pihak dari manajemen Operasional juga melakukan sosialisasi mengenai apa saja yang sudah disiapkan dan dijalankan oleh Manajemen Operasional Daya Tarik Wisata Tanah Lot di masa Pandemi ini. Pihak dari manajemen Operasional Daya Tarik Wisata Tanah Lot melakukan sosialisasi di segala jenis *platform*. Baik itu media cetak dan media elektronik. Kemudian pihak Manajemen Operasional Daya Tarik Wisata Tanah Lot juga bekerja sama dengan perusahaan tour travel, Hal ini sekaligus juga mempromosikan kepada wisatawan baik itu lokal maupun mancanegara untuk dapat berkunjung ke Daya Tarik Wisata Tanah Lot tanpa perlu

cemas terinfeksi Virus Covid-19 karena pihak dari Manajemen Operasional Daya Tarik Wisata Tanah Lot telah menyiapkan apa saja yang diwajibkan oleh pemerintah agar dapat beroperasi di Masa Pandemi ini.

Berdasarkan Pemaparan diatas, Indikator Kualitas Layanan Sudah dilaksanakan dengan baik. Pihak manajemen operasional telah menyiapkan apa saja yang diperlukan baik sarana maupun prasana untuk dapat beroperasi di Masa Pandemi Covid-19. Mereka juga melakukan sosialisasi agar masyarakat maupun wisatawan dapat mengetahui tentang apa saja yang telah disiapkan oleh Pihak dari Manajemen Operasional daya tarik wisata Tanah Lot untuk dapat beroperasi di Masa Pandemi ini sekaligus juga untuk mencegah penularan Virus Covid-19.

Indikator Responsivitas

Selain dengan selalu menaati protocol Kesehatan yang ada dan wajib vaksin untuk para pengunjung. Manajemen Operasional Daya Tarik Wisata Tanah Lot juga berkolaborasi dengan Polres setempat untuk segala sesuatu keluhan tetnang operasional Objek Tanah Lot di Masa Pandemi ini. Sesuai Himbauan dan Harapan Kasatpoltair Polres Tabanan yakni Iptu I Wayan Putra Yadnya S,H agar personil polairud yang selalu menghimbau pengunjung untuk mematuhi prokes juga diharapkan bisa memberikan pengertian tentang adanya layanan Polri melalui Call Center 110 untuk bantuan masyarakat, layanan Polri ini bisa dihubungi apabila

pengunjung ataupun warga sekitar jika ada keluhan yang ingin disampaikan.

Walaupun sudah ada peraturan yang berlaku untuk para pengunjung pihak dari dan juga layanan Call Center yang disediakan oleh Polres setempat. Pihak Manajemen Operasional Tanah Lot tetap melakukan monitoring terhadap pengunjung oleh petugas yang bekerja. Hal ini untuk mengawasi pengunjung agar selalu menaati protocol Kesehatan.

Pihak dari manajemen operasional Tanah Lot juga terus melakukan promosi untuk memberi tahu masyarakat bahwa Daya Tarik Wisata Tanah Lot tetap buka di Masa Pandemi dan juga untuk menarik Kembali minat dari wisatawan untuk berkunjung

Berdasarkan Pemaparan diatas, jika dilihat dari indikator responsivitas pihak manajemen operasional Daya Tarik Wisata Tanah Lot sudah melakukan kinerjanya dengan baik. Mereka bekerja sama dengan pihak kepolisian untuk dapat memberikan rasa nyaman dan aman terhadap pengunjung maupun warga sekitar. Namun dari segi promosi yang dilakukan perlu adanya sesuatu yang lebih yang dapat memberikan ketertarikan bagi pengunjung untuk ke Daya Tarik Wisata Tanah Lot seperti diadakannya Festival.

Indikator Responsibilitas

Ketika Pandemi pertama kali masuk ke Indonesia tentu Manajemen Operasional sempat menutup atau memeberhentikan Pengoperasian Daya Tarik Wisata Tanah Lot. Hal itu sesuai dengan kebijakan dari pemerintah untuk

menanggulangi mewabahnya Virus Covid-19. Walaupun Objek Wisata Tanah Lot ditutup pihak dari Manajemen Operasional Daya Tarik Wisata Tanah Lot memerintahkan satu orang dari satu divisi untuk tetap memelihara Kawasan Daya Tarik Wisata Tanah Lot. Mereka juga menerapkan sistem jaga bergiliran. Setiap divisinya ada tiga orang per shift pagi dan siang, khusus untuk security untuk menjaga malam harinya. Penjagaan ini dilakukan karena Ketika Daya Tarik Wisata Tanah Lot ditutup masih saja ada wisatawan yang datang.

DTW Tanah Lot pada saat ini telah beroperasi Kembali. Hal ini tentu saja juga merupakan sebuah kebijakan dari pemerintah agar DTW Tanah Lot dapat Beroperasi Kembali. Sesuai dengan arahan dari pemerintah mereka menyiapkan SOP sesuai standart yang wajib digunakan di Masa Pandemi ini. SOP tersebut mencakup masker, Face Shield, wastafel portable di beberapa bagian dan juga Hand Sanitizer. Hal ini tentu saja harus menjadi sebuah keharusan apabila Pihak Manajemen Operasional Daya Tarik Wisata Tanah Lot ingin tetap beroperasi di Masa Pandemi ini. Selain dengan menerapkan SOP yang berlaku. Pihak dari manajemen operasional Daya Tarik Wisata Tanah Lot tentu juga akan dikenakan sanksi bagi pegawai yang tidak menaati SOP seusai prosedur.

Berdasarkan pernyataan diatas Pihak Manajemen Operasional telah melaksanakan kinerjanya dengan baik jika dinilai dengan indikator responsibilitas. Manajemen Operasional Daya Tarik Wisata

Tanah Lot selalu melaksanakan SOP yang telah dibuat.

Indikator Akuntabilitas

Dalam pelaksanaan Pengoperasian Daya Tarik Wisata Tanah Lot di Masa Pandemi Covid-19 ini. Pihak manajemen Operasional tetap melaksanakan pembagian dari keuntungan dari Beroperasinya Daya Tarik Wisata Tanah Lot sama seperti apa yang sudah ada diperjanjian. Mereka harus tetap menyetor dana yang harus disetorkan kepada Badan Keuangan Daerah sesuai dengan kesepakatan yang sudah diatur. Bentuk Pertanggung jawaban yang dilakukan oleh pegawai atau Staff terhadap apa yang dikerjakan saat Pengoperasian Daya Tarik Wisata Tanah Lot pada Masa Pandemi ini adalah dengan dengan cara melakukan evaluasi setiap enam bulan.

Berdasarkan uraian diatas bisa dilihat bahwa Manajemen Operasional Daya Tarik Wisata Tanah Lot selalu memperhatikan aspek yang dapat menunjang beroperasinya Daya Tarik Wisata Tanah Lot agar tetap beroperasi dengan baik. selain itu Pihak Manajeme Operasional juga tetap menjalankan kesepakatan yang ada walaupun situasi Pandemi Covid-19 ini membuat pihak Manajemen Operasional Daya Tarik Wisata kewalahan.

Faktor Pendukung Kinerja Manajemen Operasioal Daya Tarik Wisata Tanah Lot di Masa Pandemi Covid-19

- 1) Komitmen Pihak Manajemen Operasional Daya Tarik Wisata Tanah Lot dalam menghadapi situasi pandemic Virus Covid-19 dilakukan secara Maksimal. Walaupun tetap beroperasi pihaknya telah menyiapkan SOP yang diwajibkan untuk dapat beroperasi di Masa Pandemi
- 2) Jumlah Sumber daya Manusia yang dipekerjakan Oleh Manajemen Operasional Daya Tarik Wisata Tanah Lot tidak dikurangi hanya saja waktu bekerjanya berkurang, dengan hal ini mereka siap dengan lonjakan maupun penurunan pengunjung.
- 3) Bersinergi dengan Kepolisian setempat. Dengan hal ini Pihak Manajemen Operasional sangat berharap pengunjung tidak perlu khawatir untuk datang ke Daya Tarik Wisata Tanah Lot.

Faktor Penghambat Kinerja Manajemen Operasioal Daya Tarik Wisata Tanah Lot di Masa Pandemi Covid-19

- 1) Kondisi di Dunia saat ini yang belum 100% pulih bisa saja menghambat dunia pariwisata yang saat ini sudah mulai bangkit apabila tiba – tiba angka positif Covid-19 yang meningkat
- 2) Kondisi Keuangan Manajemen Operasional Daya Tarik Wisata Tanah Lot yang saat ini meurun juga dapat menjadi penghambat karena seperti yang kita ketahui bahwa diperlukan pula biaya operasional untuk dapat

daya tarik wisata Tanah Lot Beroperasi

5. KESIMPULAN

- 1) Indikator Produktivitas Pada Manajemen operasional Daya Tarik Wisata Tanah Lot masih belum optimal jika dilihat dari output yang dihasilkan. Jumlah target kunjungan yang datang masih lumayan jauh dari yang telah ditetapkan. Akan tetapi Input berupa Sumber Daya Manusia yang digunakan sudah dapat dikatakan baik. Indikator Kualitas Layanan sudah terlaksana dengan baik. Pihak Manajemen Operasional Daya Tarik Wisata Tanah Lot telah menyiapkan sarana serta prasarana yang dibutuhkan untuk menghindari penyebaran Virus Covid-19..
- 2) Indikator Kualitas Layanan sudah terlaksana dengan baik. Pihak Manajemen Operasional Daya Tarik Wisata Tanah Lot telah menyiapkan sarana serta prasarana yang dibutuhkan untuk menghindari penyebaran Virus Covid-19. Dengan hal ini pengunjung tidak perlu takut berlibur ke Daya Tarik Wisata Tanah Lot.
- 3) Indikator Responsivitas sudah terlaksana dengan baik, Namun belum optimal. Pihak Manajemen Operasional bersinergi langsung dengan pihak kepolisian sekitar untuk menjadi wadah pengaduan apabila pengunjung atau masyarakat sekitar merasa ada masalah saat pengoperasian Daya Tarik Wisata Tanah Lot di Masa Pandemi Covid-19. Akan tetapi Pihak Manajemen Operasional Harus melakukan Promosi besar-besaran untuk dapat membuat wisatawan berlibur ke Daya Tarik Wisata Tanah Lot.
- 4) Indikator Responsibilitas sudah terlaksana dengan baik. Pihak manajemen Operasional selalu menaati Standart Operasional yang diharuskan oleh Pemerintah Untuk dapat Beroperasi di Masa Pandemi Covid-19
- 5) Indikator Akuntabilitas sudah terlaksana dengan baik. Pihak manajemen Operasional mengadakan evaluasi setiap 6 Bulan Untuk memonitoring apa saja yang berpotensi menjadi kendala dan bagaimana Cara Menyikapinya. Kemudian maslaah pembagian keuntungan juga terlaksana dengan baik sebagaimestinya.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Edi. Suharto, 2007. *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*, Bandung: Alfabeta
- Haryomo. 2018. *Sitogenetika*. Ygyakarta: Lily.
- Murphy, P, E. 1985. *Tourism A Community Approach*. New York. Methoun.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Pitana, I Gde dan Putra, I Nyoman Darma, 2010, *Pariwisata Pro-Rakyat Meratas Jalan mengentaskan kemiskinan*. Jakarta: Penerbit Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata.
- Yoeti. 1990. *Pengantar Ilmu Pariwisata* Edisi Revisi. Bandung: Penerbit Angkasa

Jurnal dan Sumber Online

- Barreto, M., dan Giantantari, I. G. A. K. 2015. *Strategi Pengembangan Objek Wisata Air Panas Di Desa Marobo, Kabupaten Bobonaro, Timor Leste*.

E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana

- Bisnisbali.com,2021. *DTW di Tabanan terancam biaya operasional*. Diakses dari: <http://bisnisbali.com/dtw-di-tabanan-terancam-biaya-operasional/>
- Nusabali.com. 2021. *Pendapatan DTW Tanah Lot Anjlok 99 persen karena pandemi*. Diakses dari: <https://www.nusabali.com/berita/94368/pendapatan-dtw-tanah-lot-anjlok-99-persen-karena-pandemi>.
- Databoks.com.2019. 5 Tahun Terakhir Rerata Pertumbuhan Kunjungan Wisatawan Mancanegara 14%. Diakses dari: <https://databoks.katadata.co.id/data-publish/2019/07/17/5-tahun-terakhir-rerata-pertumbuhan-kunjungan-wisawatan-mancanegara-14>