

KAJIAN KENYAMANAN DAN KEAMANAN WISATAWAN DI KAWASAN PARIWISATA KUTA LOMBOK

Wahyu Khalik

Program Studi Magister Kajian Pariwisata
Universitas Udayana

E-mail: wahyukhalik_sstpar@yahoo.com

Abstract

Comfort and security are vital factors in tourism destination of Kuta Lombok with great tourism potential. However, this potential will not be desirable if the conditions are not created by comfort and security. This proves that there are factors that affect the comfort, community understanding of tourism awareness, and community participation in comfort and security of tourists. The study was conducted aimed to determine the factors that affect comfort and safety, the level of community understanding of tourism awareness, and community participation in the comfort and security of tourists in Kuta Lombok tourism.

This study examines the comfort and safety of tourists in tourism of Kuta Lombok are included in the descriptive study. Therefore, the research conducted through a qualitative approach. Methods of data collection through observation, interview and documentation. Decision is determined by the method of purposive, with 15 informants. The theory applied is the theory of structural functionalism which analyzed the factors and community participation, and motivation theory is applied to analyze the level of community understanding about tourism awareness. The analysis results of research conducted by qualitative descriptive analysis presents the results of research through a narrative supported by photographs.

*The results of this study suggests that the comfort and safety factor is influenced by the low level of community understanding in the elements of tourism awareness through *Sapta Pesona*. The low raises community understanding of factors that affect comfort and safety as a factor of environmental aspects of parking management and environmental hygiene, factors of economic activity and the hawkers aspects transportation service providers as well as factors in the aspect of tourism access roads were damaged. Community participation in the comfort and security of tourists is not functioning optimally. This is caused by unsynchronization between organizations. Forms of community participation in the form of the participation into the*

organization and the coast guard and empowerment of communities in the festival. Based on those results of the three studies, the government of Central Lombok is expected especially for Culture and Tourism Department particular attention to the factors that affect comfort and safety, and the formation of tourism awareness with benchmarks Sapta Pesona.

Keywords: comfort, security, participation, tourists, community

1. Pendahuluan

Kenyamanan dan keamanan menjadi kondisi yang sangat penting dalam industri pariwisata. Aspek tersebut pada dua dekade terakhir telah menjadi isu yang semakin besar dan mempunyai dampak yang sangat besar terhadap keberlangsungan aktivitas perjalanan dan pariwisata (Kövári dan Zimányi, 2011). Ancaman kenyamanan dan keamanan wisatawan dapat dipengaruhi dan disebabkan oleh beragam faktor, seperti aksi teroris, konflik lokal, bencana alam, perilaku sosial masyarakat dan penyakit menular sehingga hal tersebut dapat menyebabkan menurunnya rasa aman bagi wisatawan. Kenyamanan dan keamanan bagi wisatawan merupakan salah satu faktor yang menentukan keputusan untuk melakukan suatu perjalanan ke suatu destinasi pariwisata.

Pesatnya pertumbuhan industri pariwisata di Indonesia merupakan tantangan yang cukup kompleks dalam memberikan rasa nyaman dan rasa aman (*comfort and safety*) bagi wisatawan. Pada kenyataannya dalam suatu destinasi wisata, banyak wisatawan tidak mendapatkan rasa aman yang disebabkan oleh sikap dan perilaku tuan rumah atau *host* (pedagang asongan, pelayanan parkir, penawaran jasa pijat (*massage*) yang terlalu agresif, dan yang lainnya. Kasus seperti ini sering terjadi di kawasan pariwisata yang sedang berkembang.

Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) memiliki daya tarik wisata yang tidak kalah indahnnya dengan destinasi wisata yang ada di provinsi lain di Indonesia. Sebagai destinasi pariwisata yang sedang berkembang, pemerintah provinsi menekankan pada penataan objek wisata masing-masing kabupaten dalam acara Ra-

pat Koordinasi (Rakor) Keterpaduan Program Provinsi dan Kabupaten/Kota di Hotel Lombok Raya, pada 7 Februari 2013 (http://www.portalkbr.com/nusantara/nusatenggara/2454763_4265.html). Dalam RPJPD Kabupaten Lombok Tengah tahun 2011-2013, telah menganalisis isu-isu strategis pariwisata terkait pemberdayaan masyarakat dan desa yaitu: 1) Belum optimalnya peran serta lembaga dan organisasi kemasyarakatan untuk turut berperan serta dalam proses pembangunan, dan 2) Masih adanya kesenjangan gender adalah hal akses manfaat, dan partisipasi dalam pembangunan dan penguasaan terhadap sumber daya belum optimal.

Faktor kenyamanan dan keamanan pada suatu kawasan pariwisata merupakan nilai tambah dan peluang untuk dikunjungi oleh wisatawan. Sebagaimana yang dimaksudkan UNWTO (2004) bahwa destinasi wisata di negara berkembang sudah saatnya untuk memberikan alternatif berwisata dengan jaminan keselamatan dan rasa aman bagi wisatawan selama berwisata. Pada sisi lain, pembangunan sarana dan prasarana pariwisata telah dibangun seperti Bandara Internasional Lombok (BIL) yang diresmikan oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono pada Oktober 2011, perbaikan infrastruktur jalan, peningkatan kualitas pelayanan pada pelabuhan, serta dibangunnya akomodasi yang bertaraf internasional. Pembangunan bertaraf internasional tersebut bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan keamanan bagi wisatawan yang berkunjung ke Nusa Tenggara Barat, khususnya Pulau Lombok.

Pesatnya pertumbuhan pariwisata di Indonesia dengan daya tarik wisata yang beragam membuat jumlah kunjungan wisatawan terus mengalami peningkatan. Berdasarkan jumlah tingkat kunjungan wisatawan ke kabupaten Lombok Tengah pada lima tahun terakhir, baik wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara mengalami peningkatan yaitu tahun 2008-2012. Pada tahun 2008 tercatat kunjungan wisatawan sebanyak 42.294 orang, terdiri dari wisatawan mancanegara yang mencapai 30.326 orang dan 11.968 wisatawan Nusantara. Tahun 2009 sebesar 50.028 wisatawan, tahun 2010 mengalami peningkatan yang tidak terlalu

signifikan sebesar 50.266 wisatawan mancanegara dan nusantara. Pada tahun berikutnya (2011) jumlah kunjungan wisatawan terjadi peningkatan yaitu 66.798 dari jumlah wisatawan. Program Visit Lombok Sumbawa (VLS) 2012 memberikan keuntungan bagi peningkatan jumlah wisatawan ke Lombok Tengah, hal tersebut terbukti jumlah kunjungan wisatawan mancanegara sebesar 121.482 orang dan 218.991 wisatawan nusantara pada tahun 2012 (Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Lombok Tengah, 2013). Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah menyadari bahwa peningkatan yang terjadi tidak terlepas dari partisipasi para pelaku wisata (masyarakat lokal). Sehingga pemerintah melakukan pembinaan masyarakat dengan melibatkan mereka dalam berbagai kegiatan yang terkait dengan wisatawan baik terlibat secara perorangan maupun secara bersama-sama.

Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) ke Indonesia pada Mei 2013 mencapai 700 ribu kunjungan atau naik 7,65% dibandingkan jumlah kunjungan wisman pada Mei 2012, yang sebanyak 650.900 kunjungan. Begitu pula jika dibandingkan April 2013 yang naik sebesar 8,45 persen. Kenaikan jumlah kunjungan wisman terjadi disebagian besar pintu masuk utama, dengan persentase tertinggi tercatat di pintu masuk Bandara Internasional Lombok (BIL), Nusa Tenggara Barat sebesar 66.64 persen yang kemudian diikuti Bandara Adi Sucipto DI Yogyakarta 42.21 persen. Sedangkan posisi ketiga menurut data resmi statistik nasional mencatat Bandara Minangkabau, Sumatera Barat sebesar 30,93 persen (BPS. Perkembangan pariwisata dan Transportasi Nasional Mei 2013: No. 43/07/Th.XVI, 1 Juli 2013).

Peningkatan jumlah kunjungan yang terjadi merupakan cermin dari terus berkembangnya kepariwisataan Pulau Lombok. Dengan demikian untuk mempertahankan dan menambah jumlah kunjungan wisatawan pada tahun berikutnya, hal tersebut tidak terlepas dari pentingnya faktor kenyamanan dan keamanan. Pemerintah provinsi Nusa Tenggara Barat, dalam Peraturan Daerah No 9 tahun 1989 menetapkan 15 kawasan pariwisata yang berada di dua pulau, yaitu Pulau Lombok Tengah 9 kawasan

pariwisata dan Pulau Sumbawa dengan 6 kawasan pariwisata (RPJMD NTB 2009-2013), salah satu kawasan pariwisata tersebut adalah kawasan pariwisata Kuta Lombok yang memiliki keindahan alam sebagai daya tarik wisata. Penyusunan RPJPD bertujuan untuk memberikan pemerataan dalam sektor pariwisata yang memiliki potensi. Dalam perencanaan tersebut terdapat permasalahan yang dapat mengancam pembangunan dalam sektor pariwisata. Permasalahan seperti, kurangnya pemahaman masyarakat akan sadar wisata - saptapesona (aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, dan kenangan), masih kurangnya penataan dan pengamanan objek wisata, dan belum terkaitnya sektor pariwisata dengan sektor-sektor lainnya.

Isu lain yang berkembang pada destinasi pariwisata (Kawasan Pariwisata Kuta) adalah terjadinya tindakan asusila yang dilakukan salah seorang masyarakat lokal terhadap wisatawan asal Amerika "Michelle Elizabeth Gonzales" (*Doc. Lombok Post-28/Juli/2011*). Pencurian motor, pedagang asongan yang agresif, pembuangan sampah di sembarang tempat juga menyebabkan suasana yang tidak nyaman pada kawasan pariwisata Kuta Lombok. Hasil observasi sementara yang dilakukan mendapatkan informasi dari salah seorang warga desa (Riun) yang bekerja sebagai satpam pantai menyatakan bahwa keterlibatan masyarakat masih belum maksimal. "*Keterlibatan masyarakat sementara ini yang terlihat hanya sebagai satpam*" (*Observasi, 12 Oktober 2013*). Partisipasi masyarakat secara langsung dapat dilihat dari penerimaan terhadap wisatawan, yang lebih berorientasi kepada keuntungan semata tanpa memikirkan dampak yang diakibatkan.

Penentuan kawasan pariwisata Kuta sebagai lokasi penelitian dilatarbelakangi perkembangan kepariwisataan yang begitu pesat. Keindahan alam yang belum ditata secara maksimal dan masyarakat lokal yang belum merasakan sepenuhnya dampak positif dari kegiatan kepariwisataan. Pada fase pengembangan, kawasan pariwisata Kuta Lombok masih memerlukan penelitian yang diambil dari sudut pandang kenyamanan dan keamanan. Dengan demikian, permasalahan yang diangkat dalam penelitian

ini adalah; Pertama, faktor-faktor apa yang memengaruhi ketidaknyamanan dan ketidak-amanan wisatawan. Kedua, bagaimana tingkat pemahamannya masyarakat tentang sadar wisata, dan Ketiga, bagaimana partisipasi masyarakat terhadap kenyamanan dan keamanan di kawasan pariwisata Kuta Lombok.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi ketidaknyamanan dan ketidak-amanan wisatawan, mengetahui tingkat pemahaman masyarakat tentang sadar wisata, dan mengetahui partisipasi masyarakat terhadap kenyamanan dan keamanan di kawasan Kuta Lombok.

2. Teori dan Metode

Permasalahan tersebut dianalisis berdasarkan kajian sebelumnya yang dianggap relevan dan teori struktural fungsionalisme yang berasal dari Talcott Parson digunakan untuk menganalisis fungsi-fungsi sosial masyarakat dalam mengendalikan faktor-faktor yang dapat memengaruhi kenyamanan dan keamanan, serta teori motivasi (kebutuhan) dari Abraham Maslow (dalam Chapman, 2001: 4) untuk melihat tingkat pemahaman masyarakat tentang sadar wisata serta pemahaman terhadap unsur-unsur sapta pesona pariwisata.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, dengan teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Melalui pendekatan tersebut diharapkan akan dapat membantu dalam mendapatkan variabel-variabel yang berkaitan dengan kajian kenyamanan dan keamanan wisatawan secara mendalam. Pengambilan informan dalam penelitian partisipatif ini dilakukan dengan cara *purposive sampling* yang dilakukan kepada 15 orang informan. Analisis dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif terhadap data yang didapat dari lokasi penelitian. Seluruh hasil analisis data disajikan baik secara formal dan informal dalam bentuk foto, dan narasi atau pernyataan-pernyataan mengenai kenyamanan dan keamanan wisatawan di kawasan pariwisata Kuta Lombok.

3. Pembahasan

Faktor-faktor yang memengaruhi kenyamanan dan keamanan yaitu faktor lingkungan, faktor kegiatan ekonomi dan faktor akses jalan pariwisata. Pertama, faktor lingkungan berdasarkan hasil penelitian terdapat dua aspek yang memiliki pengaruh terhadap ketidak-nyamanan dan ketidak-aman wisatawan yaitu pengelolaan areal parkir dan kebersihan lingkungan. Pengelolaan tempat parkir di kawasan pariwisata Kuta Lombok masih belum jelas, walaupun diketahui bahwa pen jagaan dan pemungutan biaya parkir dilakukan oleh pihak satpam pantai. Pengelolaan tempat parkir dan besaran biaya parkir sering membuat pengunjung merasa tidak nyaman. Berdasarkan keterangan dari salah satu wisatawan asal Manado (Bapak Ferdi) mengenai besaran retribusi masuk pada objek wisata di kawasan pariwisata Kuta Lombok, disela kunjungan tugasnya ke Dinas Pendidikan dan Olahraga di Mataram. "...pantai Kuta bagus ya! tapi saya terkejut dengan retribusi yang terlalu tinggi. Tadi ketika saya ke toilet, diminta lagi". (Wawancara, tgl 10 desember 2013). Pernyataan tersebut diutarakan ketika wisatawan tersebut merasakan suasana yang tidak ramah dari pedagang asongan. Beliau juga kemudian mengkritik masalah kebersihan di sekitar pantai.

Kebersihan lingkungan sekitar kawasan pariwisata merupakan hal yang paling penting. Kurihara (2010) mengklasifikasikan bahwa keadaan lingkungan sekitar kawasan wisata bahwa lingkungan tersebut harus terjaga kebersihan dengan tidak membuang sampah sembarangan dan kebersihan pada fasilitas umum. Kondisi sampah yang demikian membuat nyaman menjadi terganggu, hal demikian memerlukan kesadaran masyarakat untuk tidak membuang sampah sembarangan. Perilaku masyarakat yang membuang sampah khususnya masyarakat yang berada di sekitar kampung nelayan dianggap mengganggu kenyamanan wisatawan. Arwata (dalam Jumail, 2012: 80) mengindikasikan bahwa adanya ketidak-seimbangan pemanfaatan ruang yang berakibat pada permasalahan lingkungan seperti munculnya rumah kumuh, tumpukan sampah, dan

limbah. Hasil observasi mengenai faktor kebersihan lingkungan di sepanjang pantai (Pantai Kuta, Seger, dan Aan) pada kawasan pariwisata Kuta Lombok memang masih belum ada tempat sampah yang disediakan oleh petugas satpam pantai. Di satu sisi, terlihat kebingungan dari masyarakat terhadap kebersihan terutama mengenai tempat pembuangan akhir sampah yang tidak ditentukan. Jika ditinjau dari Perda Kabupaten Lombok Tengah no.7 tahun 2011 pasal 48 huruf (a) yang menerangkan bahwa Tempat Pemrosesan Akhir (TPA) sampah tidak diperkenankan terletak berdekatan dengan kawasan permukiman (RTRW Kab. Lombok Tengah 2011-2031).

Kedua adalah faktor kegiatan ekonomi seperti aktifitas pedagang asongan dan sikap penyedia jasa transportasi. Sikap agresif pedagang asongan merupakan faktor yang menyebabkan ketidak-nyamanan dan ketidak-amanan wisatawan di kawasan pariwisata Kuta Lombok. Perilaku tersebut umum terjadi pada objek wisata, dalam penelitian yang dilakukan bahwa pedagang asongan adalah anak-anak yang masih sekolah. Kepala Desa Kuta menerangkan bahwa pedagang asongan yang berada di kawasan Pariwisata Mandalika (Kawasan Pariwisata Kuta, Seger, Aan) berasal dari desa tetangga, sebagian besar berasal dari Sade dan Rembitan. Ditambahkan pula bahwa pihak Desa Kuta telah memaksimalkan penertiban pedagang asongan dan pedagang kaki lima, akan tetapi mendapatkan perlawanan dari para pedagang. Kenyamanan dan keamanan wisatawan di kawasan pariwisata Kuta Lombok masih kurang.

Jasa transportasi merupakan salah satu jenis usaha yang menjadi kebutuhan wisatawan. Jasa penyewaan kendaraan dari segi fungsional bertujuan memberikan kemudahan bagi wisatawan untuk mencapai objek wisata yang diinginkan. Lalu Rian menjelaskan jenis jasa transportasi yang terdapat di kawasan pariwisata Kuta Lombok yaitu kendaraan roda empat (mobil) dan kendaraan roda dua (motor) (Wawancara, tgl 18 April 2014). Penyedia jasa transportasi khusus untuk jasa transportasi mobil di bagi tiga yaitu kelompok satu di Pantai Kuta yang disebut



Kondisi muara yang penuh dengan sampah di depan Cafe Magic, Kuta, Lombok (Foto: Wahyu Khalik)

juga dengan sebutan Roy Pantai. Kedua, yaitu di Pantai Seger yang terletak di sebelah Novotel Kuta Lombok, dan ketiga di Pantai Aan yaitu pantai yang terletak di bagian timur kawasan pariwisata Kuta Lombok. Penciptaan rasa nyaman dan aman tentu tidak hanya berasal dari sikap tuan rumah (*host*) tetapi juga sikap wisatawan (*guest*). Greenwood (dalam Pitana, 2005:83) melihat bahwa hubungan antara wisatawan dan masyarakat lokal menyebabkan terjadinya proses komodifikasi dan komersialisasi dari keramahan masyarakat lokal. Perspektif komodifikasi dan komersialisasi tersebut menyebabkan kedua pihak bertujuan untuk menguntungkan diri sendiri. Sehingga tercipta ketidakamanan dan nyamanan di kalangan masyarakat lokal sebagai tuan rumah (*host*) dan wisatawan sebagai (*guest*).

Faktor akses merupakan kunci pada suatu destinasi pariwisata, akses berupa jalan menuju pantai Aan di sebelah timur Kawasan Pariwisata Kuta Lombok memiliki kualitas jalan yang masih kurang baik dan perlu mendapatkan perhatian yang lebih serius. Aspek kenyamanan dan keamanan tidak terlepas dari bagaimana cara untuk mencapai suatu objek wisata. Jalan merupakan salah satu dari empat unsur yang harus ditemukan



Sampah plastik dan organik di sepanjang Pantai Aan di kawasan pariwisata Kuta, Lombok (Foto: Wahyu Khalik)

dalam pengembangan pariwisata sehingga wisatawan merasa aman dan nyaman dalam mencapai objek yang ingin dituju.

Teori motivasi yang mendukung teori struktural fungsionalisme digunakan untuk mengkaji tingkat kesadaran wisata masyarakat melalui unsur sapta pesona pariwisata. Motivasi merupakan satu penggerak dalam hati seseorang untuk melakukan atau mencapai sesuatu tujuan, dengan kata lain motivasi adalah sebuah proses untuk tercapainya suatu tujuan. Motivasi dapat diartikan sebagai kekuatan (energi) seseorang yang dapat menimbulkan tingkat persistens dan antusiasmenya dalam melaksanakan suatu kegiatan, baik yang bersumber dari diri individu itu sendiri (motivasi intrinsik) maupun dari luar individu (motivasi ekstrinsik) (Sudrajat, 2008: 4).

Tingkat pemahaman masyarakat tentang sadar wisata yang diukur melalui unsur sapta pesona di kawasan pariwisata Kuta Lombok masih rendah. Hal ini tercermin pada unsur keamanan dan ketertiban yang sebagian masyarakat masih mengganggu wisatawan. Indikator keamanan secara umum pada objek wisata, yaitu sikap tidak mengganggu wisatawan, menjaga keamanan lingkungan, tidak ada premanisme dan hal yang berkaitan dengan keamanan fisik. Unsur kebersihan, masyarakat masih kurang menyadari pentingnya kebersihan sehingga tidak heran



Agresifitas pedagang asong di kawasan pariwisata Kuta, Lombok (Foto: Wahyu Khalik)

mereka membuang sampah sembarangan yang menyebabkan lingkungan yang kurang bersih. Hasil observasi menunjukkan tingkat pemahaman masyarakat terhadap kebersihan masih kurang. Kurangnya pemahaman tentang arti kebersihan jika dipandang dari sudut pandang kesehatan lingkungan bahwa membuang sampah sembarangan dapat menyebabkan penyakit dan dapat merusak ekosistem yang ada di sekitar. Masalah kebersihan lingkungan menjadi hal yang sangat serius pada suatu objek wisata seperti ditemukannya banyak sampah yang terdapat di sepanjang pantai, di pinggir jalan bahkan di tempat umum.

Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pentingnya kebersihan berimbas pada unsur kesejukan dan keindahan lingkungan di kawasan pariwisata Kuta Lombok. Hasil observasi di lapangan memberikan gambaran bahwa masyarakat lokal setempat masih kurang sadar dalam hal pelestarian lingkungan. Akan tetapi berbeda dengan hasil wawancara yang didapat bahwa terdapat beberapa alasan yang diungkapkan.

“... di sini kan daerah kering, masyarakat sebenarnya berharap pemerintah mengadakan program penghijauan. Kalau masyarakat sendiri, mungkin hanya sekedar di rumah saja, itu juga kadang-kadang tidak diurus.

Dalam jumlah besar, kan perlu perawatan dan tau sendiri keadaan air seperti apa di daerah selatan". (Wawancara, tgl 18 April 2014).

Analisis hasil wawancara kepada Lalu Amanah bahwa masyarakat berharap pemerintah membuat suatu program yang berkaitan dengan pelestarian lingkungan. Di samping itu, masyarakat memerlukan antusiasme dari *steakholder* yang lain untuk turut serta dalam program pelestarian secara berkelanjutan. Pengembangan pariwisata berkelanjutan membutuhkan partisipasi informasi dari semua pihak terkait agar prosesnya berkesinambungan dan memerlukan pemantauan konstan terhadap dampak yang ditimbulkan (UNEP and UNWTO, 2005:11-12).

Tingkat pemahaman masyarakat terhadap unsur ketidakramahan tercermin dari sikap yang menganggap bahwa mereka harus mendapatkan sesuatu (imbalan) dari wisatawan atau berorientasi pada keuntungan pribadi. Dengan demikian, unsur ini adalah proses pemberian kesan dan kenangan, berdasar dari sikap masyarakat yang kurang memahami keenam unsur sapta pesona, maka masyarakat (*host*) dan destinasi pariwisata menjadi objek yang dibicarakan oleh wisatawan setelah kembali ke daerah asal. Setiap daerah tujuan wisata mempunyai *image* tertentu, yaitu *mental maps* seseorang terhadap suatu destinasi yang mengandung keyakinan, kesan, dan persepsi. Gambaran yang terbentuk di pasar merupakan kombinasi antara berbagai faktor yang ada pada destinasi yang bersangkutan seperti cuaca, pemandangan alam, keamanan, kesehatan dan situasi, keramahtamahan dan lain-lain (Pitana, 2005:64).

Kenangan merupakan unsur sapta pesona yang dijadikan sebagai penentu terhadap keberlangsungan suatu objek wisata. Artinya, evaluasi atau persepsi dari enam unsur sebelumnya yang menjadi gambaran kondisi objek wisata selama wisatawan tersebut tinggal. Jika ditinjau kembali terhadap pembahasan pada bab sebelumnya tentang faktor yang memengaruhi ketidaknyamanan dan amanan, maka dapat digambarkan bahwa kenangan yang didapat wisatawan mengenai objek wisata di Kuta



Minimnya pemahaman masyarakat setempat tentang kebersihan di kawasan pariwisata Kuta, Lombok (Foto: Wahyu Khalik)

Lombok menjadi kurang baik dan dapat menyebabkan turunnya tingkat kunjungan wisatawan baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara.

Keterlibatan masyarakat lokal secara langsung dengan wisatawan sebagai dampak perkembangan pariwisata Kuta Lombok menyebabkan dua katagori kenangan yang didapat, yaitu kenangan yang bersifat positif dan negatif. Pernyataan yang diberikan merupakan (Robins, 1999: 124) persepsi dimana individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan-kesan indra mereka untuk memberikan makna terhadap lingkungannya. Respon positif terhadap keindahan alam di kawasan pariwisata Kuta Lombok merupakan kenangan yang mampu memberikan kenyamanan psikologis sehingga wisatawan dapat mengabadikannya sebagai kenangan yang indah. Potensi alam tersebut merupakan aset yang sangat berharga bagi Kabupaten Lombok Tengah khususnya masyarakat lokal yang berada di desa Kuta Lombok.

Masyarakat Kuta Lombok yang terdiri dari berbagai latar belakang pendidikan dan mata pencaharian memiliki bentuk tersendiri untuk berpartisipasi terhadap kenyamanan dan keamanan wisatawan di Kawasan Pariwisata Kuta Lombok.

Masyarakat yang antusias mendukung perkembangan pariwisata Kuta harus turut serta dalam keberlangsungan aktivitas pariwisata. Dimana kunci keberhasilan pada suatu kawasan pariwisata sangat ditentukan dari peran aktif atau partisipasi masyarakat tersebut. Bentuk partisipasi masyarakat secara tidak langsung untuk menjaga kenyamanan dan keamanan di kawasan pariwisata Kuta Lombok berupa pendelegasian atas partisipasi masyarakat melalui organisasi yang dibentuk, yaitu pembentukan Satpam Pantai dan organisasi masyarakat. Faktanya, dalam intern masyarakat di desa Kuta masih terpaku pada kepentingan kelompok. Kondisi masyarakat yang dianggap telah berhasil adalah dapat menghindari perpecahan antar anggota masyarakat, ketidakpastian dari anggota masyarakat, peperangan sosial (konflik), dan pemerasan masyarakat terhadap anggota masyarakat yang lain (Zeitlin, 1995). Analisis perilaku tersebut dapat dimaknai bahwa keamanan dan kenyamanan pada intern masyarakat masih belum berfungsi dengan maksimal.

Paradigma pembangunan berkelanjutan dalam industri pariwisata sering menggunakan pendekatan partisipatoris. Hal ini terkait dengan individu sebagai makhluk sosial yang tidak mungkin melepaskan diri dari berbagai keadaan yang ada di sekelilingnya. Conyers (dalam Noraini, dkk., 2011: 58-67) mengemukakan tiga alasan utama partisipasi masyarakat dalam pembangunan, yaitu: (1) Partisipasi masyarakat merupakan suatu alat guna memperoleh informasi mengenai kondisi, kebutuhan dan sikap masyarakat setempat, yang tanpa kehadirannya program pembangunan dan proyek akan gagal, (2) Masyarakat akan mempercayai program pembangunan jika dilibatkan dalam proses persiapan dan perencanaannya, karena masyarakat lebih mengetahui seluk beluk proyek dan merasa memiliki proyek tersebut, dan (3) Partisipasi merupakan hak demokrasi masyarakat dalam keterlibatannya di pembangunan.

Konsep partisipasi dalam penelitian ini menganalisis bentuk partisipasi masyarakat terhadap kenyamanan dan keamanan di kawasan pariwisata Kuta Lombok. Untuk menjaga kenyamanan

dan keamanan, anggota masyarakat berpartisipasi melalui keikut-sertaan dalam pam swakarsa. Bina Masyarakat Wisata (BMW) merupakan salah satu wujud partisipasi masyarakat dalam bentuk organisasi kepariwisataan dengan fungsi untuk memberikan pemahaman kepariwisataan kepada masyarakat. Bentuk organisasi (pam swakarsa) lainnya adalah Jejak Kumpul, Amphibie, Bumi Gora, dan Putra Angkasa. Empat organisasi masyarakat lainnya memiliki tujuan yang sama, yaitu untuk menjaga keamanan. Akan tetapi, peran keempat organisasi masyarakat tersebut belum optimal terhadap pariwisata. Karena merupakan organisasi pada intern masyarakat itu sendiri.

Teori fungsional-struktural adalah sesuatu yang *urgent* dan sangat bermanfaat dalam suatu kejadian tentang analisa masalah sosial dan memiliki pengaruh yang besar dalam ilmu sosial di abad sekarang (Arina, 2012). Menurut Parson terdapat empat fungsi penting yang mutlak dibutuhkan bagi semua sistem sosial, yaitu *Adaptation* (A), pencapaian tujuan atau *Goal attainment* (G), *Integration* (I), dan *Latency* (L) atau dengan singkatan AGIL (Hasan Sarif, 2009). Menurutnya, semua fungsi tersebut wajib dimiliki oleh semua sistem agar tetap bisa bertahan. *Adaptation* merupakan fungsi yang sangat penting, sistem harus dapat beradaptasi dengan cara menanggulangi situasi eksternal yang gawat, dan sistem harus bisa menyesuaikan diri dengan lingkungan juga dapat menyesuaikan lingkungan dengan kebutuhannya. *Goal attainment* yaitu pencapaian tujuan yang sangat penting, dimana sistem harus bisa mendefinisikan dan mencapai tujuan utamanya. *Integration* artinya sebuah sistem harus bisa mengatur dan menjaga antar hubungan bagian-bagian yang menjadi komponennya, selain itu mengatur dan mengelola ketiga fungsi (AGL). *Latency* yaitu sistem harus mampu berfungsi sebagai pemelihara pola, sebuah sistem harus memelihara dan memperbaiki motivasi pola-pola individu dan kultural.

Parson, 1951: 5-6 (dalam Treviño, 2001) mendefinisikan sistem sosial terdiri dari sejumlah aktor-aktor individual yang saling berinteraksi dalam situasi yang sekurang-kurangnya mem-

punyai aspek lingkungan atau fisik, aktor-aktor yang mempunyai motivasi dalam arti kecenderungan untuk mengoptimalkan kepuasan yang hubungannya dengan situasi mereka didefinisikan dan dimediasi dalam *term system* simbol bersama yang terstruktur secara kultural. Dari pandangan teori fungsionalisme struktural digunakan untuk mengkaji partisipasi masyarakat dan pemberdayaan masyarakat sebagai anggota yang merupakan syarat mutlak dalam pembangunan pariwisata berkelanjutan, agar masyarakat tidak merasa terpinggirkan atau merasa sebagai penonton saja. Lemahnya partisipasi masyarakat pada umumnya dipengaruhi oleh faktor kondisi sosial ekonomi masyarakat yang masih rendah, sehingga tidak mampu dan takut untuk berpartisipasi. Dalam hal pemberian rasa nyaman dan aman di kawasan pariwisata Kuta Lombok masyarakat diberdayagunakan antara lain berupa pemberdayaan masyarakat dalam kegiatan pariwisata seperti, masyarakat diikuti-sertakan kedalam festival Putri Mandalika, jasa perahu kepada wisatawan oleh penduduk di kampung nelayan. Dubois dan Miley (1992: 211) menyatakan bahwa proses pemberdayaan masyarakat memerlukan tiga tahapan yaitu penyadaran, pengkapasitasan, dan pendayaan.

4. Simpulan

Berdasarkan permasalahan, hasil dan pembahasan tentang kajian kenyamanan dan keamanan wisatawan di kawasan pariwisata Kuta Lombok maka dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman masyarakat tentang sadar wisata dengan tolok ukur unsur sapta pesona masih rendah. Ini membuktikan bahwa fungsi sosial masyarakat dalam menjaga keamanan, ketertiban, kebersihan, kesejukan, keindahan, keramahan dan kenangan tidak berfungsi dengan baik secara sistem untuk mencapai tujuan pariwisata yang berdaya saing tinggi.

Rendahnya pemahaman masyarakat tentang sadar wisata menimbulkan beberapa faktor yang berimplikasi terhadap ketidak-nyamanan dan ketidak-amanan wisatawan di kawasan pariwisata Kuta Lombok. Pertama, faktor lingkungan dari aspek

pengelolaan parkir yang tidak teratur dan kebersihan lingkungan di sekitar kawasan pariwisata Kuta Lombok. Kedua, faktor kegiatan ekonomi yang dilihat dari aspek yang paling dirasakan wisatawan sebagai aspek ketidak-nyamanan adalah pedagang asongan yang terlalu agresif serta penyedia jasa transportasi yang masih beorientasi pada keuntungan sepihak. Ketiga adalah faktor akses menuju objek wisata di kawasan pariwisata Kuta Lombok, yaitu dari aspek jalan yang memiliki kondisi yang masih rusak.

Bentuk partisipasi masyarakat terhadap kenyamanan dan keamanan berupa keikutsertaan masyarakat pada beberapa organisasi masyarakat seperti Jejak Kumpul, Amphibie, Putra Angkasa, Bumi Gora, dan Bina Masyarakat Wisata serta Satpam Pantai. Organisasi masyarakat yang berkaitan langsung dengan pariwisata adalah satpam pantai yang bertanggungjawab menjaga nyaman dan keamanan di pantai dan Bina Masyarakat Wisata yang bertujuan untuk membina, memberdayakan, serta memberikan pemahaman pariwisata kepada masyarakat. Kemudian, empat organisasi masyarakat yang lain belum berfungsi optimal terhadap kenyamanan dan keamanan. Hal itu menegaskan bahwa partisipasi masyarakat terhadap kenyamanan dan keamanan wisatawan di kawasan pariwisata Kuta Lombok masih rendah.

5. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh stakeholder terkait dengan kajian kenyamanan dan keamanan wisatawan di kawasan pariwisata Kuta Lombok.

Pertama. berdasarkan faktor lingkungan yang memengaruhi ketidak-nyamanan dan ketidak-amanan wisatawan seperti pengelolaan parkir, diharapkan Dinas Budaya dan Pariwisata diharapkan berkoordinasi dengan dinas terkait guna untuk mengatur pengelolaan areal parkir baik berupa penataan sehingga wisatawan tidak parkir sembarangan. Kemudian diharapkan pihak Desa Kuta untuk berkoordinasi dengan dinas terkait untuk menyediakan dan menentukan tempat pembuangan akhir dan

tempat sampah di Pantai Kuta, Seger, dan Aan untuk menjaga kebersihan lingkungan serta memberikan pemahaman kebersihan kepada masyarakat. Faktor kegiatan ekonomi baik berupa pedangan asongan dan penyedia jasa transportasi diperlukan pihak Desa Kuta dan Pemkab Lombok Tengah untuk terus mengawasi sikap agresif mereka sehingga tidak mengganggu kenyamanan dan keamanan wisatawan. Sedangkan diharapkan kepada Pemkab Lombok Tengah untuk memperhatikan akses jalan pariwisata menuju objek wisata di kawasan pariwisata Kuta Lombok.

Kedua, dalam menerapkan unsur sapta pesona pariwisata (aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, dan kenangan) diperlukan pembentukan kelompok sadar wisata dari Desa Kuta, dan memberikan penyuluhan secara berkala kepada masyarakat. Terkait dengan hal tersebut, diharapkan masyarakat lokal untuk menumbuhkan kesadaran dari dalam diri (intern) masyarakat sebagai dasar pemahaman awal mengenai sapta pesona.

Ketiga, berdasarkan hasil penelitian mengenai kajian kenyamanan dan keamanan wisatawan, hal-hal yang perlu diperhatikan oleh pihak Desa Kuta adalah pembentukan kelompok sadar wisata dengan tidak memandang masyarakat dari anggota pam swakarsa manapun sehingga tercapai tujuan bersama yaitu menciptakan suasana nyaman dan aman bagi wisatawan. Pihak Desa Kuta diharapkan membentuk sebuah koperasi bersama terkait dengan penyediaan jasa pariwisata melalui pengelolaan yang transparan dengan tujuan meratakan pendapatan masyarakat dari sektor pariwisata. Satpam pantai diharapkan ketegasan dalam menjalankan aturan demi keamanan dan ketertiban serta kenyamanan wisatawan.

Diharapkan hasil temuan dalam penelitian ini dapat menjadi acuan kepada Pemkab Lombok Tengah dan pihak terkait dalam memperhatikan kenyamanan dan keamanan dalam pengelolaan kawasan pariwisata agar tercipta suasana yang nyaman dan aman demi keberlangsungan pariwisata Kuta Lombok.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada disampaikan khusus kepada Ketua Program Studi S2 Kajian Pariwisata Prof. Dr. I Nyoman Darma Putra, M.Litt, dan Prof. Dr. I Nyoman Sirtha, SH., MS selaku Ketua Program Studi Kajian Pariwisata sebelumnya atas kesempatan, bantuan dan fasilitas yang diberikan selama studi. Pembimbing I, Prof. I Wayan Ardika, M.A dan Pembimbing II Prof. Dr. Drs. A.A. Ngurah Anom Kumbara, MS, Anggota Penguji Prof. Dr. I Nyoman Sirtha, SH., MS dan Dr. Ir. Syamsul Alam Paturusi, MSP, serta Drs. I Nyoman Sunartha, M.Si. atas bimbingan, saran dan masukannya. Terima kasih tidak lupa diucapkan kepada Direktur Akpar Mataram Dr. Halus Mandala, M.Hum. Kepala Bappeda dan Disbudpar serta staff dinas terkait Kabupaten Lombok Tengah atas bantuannya.

PROFIL PENULIS

Wahyu Khalik, S.ST.Par, adalah mahasiswa kajian pariwisata Universitas Udayana, Bali. Menyelesaikan program Diploma III di Akademi Pariwisata Mataram tahun 2008 dengan gelar AMd. Par. Diploma IV di Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana, Bali tahun 2011. Program magister pariwisata Universitas Udayana tahun 2014. Tahun 2006-2007 bekerja di di Sheraton Senggigi, Lombok. Pernah bekerja di The Oberoi Lombok tahun 2007. Tahun 2009-2010 bekerja di Moevenpick Hotel, Yanbu – Saudi Arabia.

DAFTAR PUSTAKA

- Arina, Apri. 2012. Sosiologi: Latar Belakang Teori Fungsional-Struktural. Diakses: 26 September 2013. Tersedia pada: <http://rhyenaaprii.blogspot.com/2012/11/makalah-sosiologi.html>
- Conyers, Diana. 1991. *Perencanaan Sosial di Dunia Ketiga*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.UGM Press.
- Depbudpar. 2006. *Buku Saku Sadar Wisata dan Sapta Pesona (Pengertian, Penerapan, dan Manfaatnya)*. Jakarta: Dirjen Pengembangan Destinasi Pariwisata.
- Hasan, Sarif. 2010. Fungsionalisme Struktural Talcott Parson. Diakses,

- tanggal 26 Oktober 2013. Tersedia pada: <http://saripuddin.wordpress.com/fungsionalisme-struktural-talcott-parsons/>
- Resmayasari, Ira. 2011. *What is the Perception of French Tourist about "The Island of Paradise?"*. Udayana University – Universite Angers: Indonesia – France Double Degree Program. Master Program of Tourism Studies.
- Jumail, Mohamad. 2011. *Pencitraan Kawasan Wisata Kuta Lombok Tengah*. Universitas Udayana: Program Magister Kajian Pariwisata.
- Kövári, István dan Zimányi, Krisztina. 2011. *Safety and Security in the Age of Global Tourism (The changing role and conception of Safety and Security in Tourism)*. Budapest. Agroinform Publishing House.
- Maslow, Abraham H. 1984. *Motivasi dan Kepribadian: Teori Motivasi dengan Ancangan Hirarki Kebutuhan Manusia (judul asli: Motivation and Personality)*. Diterjemahkan oleh Nurul Iman. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Mthembu, Nompumelelo. 2009. *Tourism Crime, Safety and Security in the Umhlatuze District Municipality, Kwazulu – Natal*. Kwadlangezwa: Universitas of Zululand – Faculty of Arts in Partial Fulfilment of the Requirements for the Master's in Recreation and Tourism at the Department of Recreation and Tourism.
- Noraini, dkk. 2011. *Decentralization and Participatory Rural Development: A Literature Review*. Malaysia: Technology University of Malaysia. Vol. 5 | Issue 4 | 2011 | 58-67
- Saripuddin. 2009. Sosiologi Kritis: Fungsionalisme Struktural Talcott Parsons. Diakses: 23 November 2013. Tersedia pada: <http://saripuddin.wordpress.com/fungsionalisme-struktural-talcott-parsons/>
- Sudrajat, Akhmad. 2008. *Teori Motivasi (Pendidikan)*. Diakses: 05 Desember 2013. Tersedia pada: akhmadsurdajat.wordpress.com/2008/02/06/teori-teori-motivasi/
- Tunggal, Hadi Setia. 2009. *Undang-Undang Kepariwisataaan (Undang-undang R.I. No. 10/2009)*. Jakarta: Harvarindo.
- UNWTO and UNEP. 2004. *Making Tourism More Sustainable - A Guide for Policy Makers*, p.11-12.
- UNWTO. 1994. *United Nations and WTO (Recommendation on Tourism Statistics) Series M No.83*. New York: Department for Economic and Social Information and Policy Analysis Statistical Division and World Tourism Organization.