

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor pembangunan yang memiliki kontribusi strategis terhadap pertumbuhan ekonomi daerah. Keberadaan sektor ini tidak hanya berperan dalam meningkatkan pendapatan asli daerah dan menciptakan lapangan pekerjaan, tetapi juga mendorong pelestarian budaya, memperkuat identitas lokal, serta meningkatkan daya saing suatu wilayah. Oleh karena itu, pembangunan kepariwisataan memerlukan upaya yang sistematis melalui pengelolaan destinasi wisata yang terarah, terpadu, dan berkelanjutan sehingga mampu memberikan manfaat ekonomi, sosial, budaya, maupun lingkungan bagi masyarakat.

Sebagai salah satu kota tujuan wisata di Indonesia, Kota Bandung memiliki karakteristik pariwisata yang beragam, mulai dari wisata budaya, sejarah, kuliner, belanja, hingga ekonomi kreatif. Keanekaragaman potensi tersebut menjadi faktor utama yang menarik kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara. Kondisi ini menjadikan sektor pariwisata sebagai salah satu penggerak pembangunan daerah. Meskipun demikian, besarnya potensi yang dimiliki Kota Bandung perlu diimbangi dengan pengelolaan destinasi yang efektif agar mampu mempertahankan daya tarik wisata, meningkatkan daya saing, serta memberikan dampak yang berkelanjutan terhadap kesejahteraan masyarakat.

Komitmen Pemerintah Kota Bandung terhadap pengembangan sektor pariwisata tercermin dalam Rencana Strategis Dinas Kebudayaan dan Pariwisata

Kota Bandung Tahun 2024–2026. Dalam dokumen tersebut, pengembangan destinasi pariwisata ditetapkan sebagai salah satu prioritas pembangunan yang diarahkan pada peningkatan kualitas destinasi melalui pengembangan atraksi wisata, penguatan tata kelola destinasi, penyediaan sarana dan prasarana pendukung, pemberdayaan masyarakat, serta penguatan sinergi antara pemerintah, dunia usaha, komunitas, dan masyarakat. Kebijakan tersebut diharapkan mampu meningkatkan daya saing destinasi wisata Kota Bandung sekaligus memperbesar kontribusi sektor pariwisata terhadap pembangunan ekonomi daerah.

Implementasi kebijakan tersebut diwujudkan melalui Program Pengembangan Destinasi Pariwisata yang dilaksanakan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. Program ini mencakup berbagai kegiatan, antara lain pembinaan dan pendampingan pengelola destinasi wisata, pengembangan daya tarik wisata, fasilitasi Kampung Wisata Kreatif, penyelenggaraan berbagai atraksi dan event kepariwisataan, pemberdayaan masyarakat di sekitar destinasi, koordinasi dengan berbagai pemangku kepentingan, serta pelaksanaan monitoring dan evaluasi terhadap kegiatan yang telah dilaksanakan. Keseluruhan kegiatan tersebut diarahkan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan destinasi wisata sehingga mampu memperkuat posisi Kota Bandung sebagai salah satu destinasi wisata unggulan di Indonesia.

Pelaksanaan Program Pengembangan Destinasi Pariwisata menjadi tanggung jawab Bidang Kepariwisata pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. Berdasarkan Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 65 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas

Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, Bidang Kepariwisata mempunyai tugas melaksanakan penyusunan kebijakan teknis, pelaksanaan program, pembinaan, koordinasi, fasilitasi, monitoring, dan evaluasi penyelenggaraan urusan kepariwisataan. Tugas tersebut menunjukkan bahwa Bidang Kepariwisata memegang peranan penting dalam mendukung keberhasilan pembangunan sektor pariwisata di Kota Bandung.

Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung Tahun 2024 menunjukkan bahwa peningkatan jumlah kunjungan wisatawan didukung melalui tiga program utama, yaitu Program Pengembangan Destinasi Pariwisata, Program Pemasaran Pariwisata, serta Program Pengembangan Sumber Daya Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Dari ketiga program tersebut, penelitian ini difokuskan pada Program Pengembangan Destinasi Pariwisata karena pelaksanaannya secara langsung berada di bawah tanggung jawab Bidang Kepariwisata dan berkaitan erat dengan upaya peningkatan kualitas destinasi wisata di Kota Bandung.

Keberhasilan pelaksanaan program tersebut tidak hanya dipengaruhi oleh kebijakan maupun perencanaan yang telah disusun, tetapi juga sangat bergantung pada kemampuan aparatur yang menjalankan program di lapangan. Pegawai Bidang Kepariwisata memiliki tanggung jawab dalam menyusun rencana kegiatan, melaksanakan pembinaan kepada pengelola destinasi wisata, mendampingi pengembangan Kampung Wisata Kreatif, membangun koordinasi dengan berbagai pihak, serta melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan program. Dengan demikian, kualitas pelaksanaan Program Pengembangan Destinasi

Pariwisata sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawai yang terlibat di dalamnya.

Hasil observasi awal yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa pelaksanaan Program Pengembangan Destinasi Pariwisata masih menghadapi beberapa kondisi yang memerlukan perhatian. Kegiatan pembinaan terhadap destinasi wisata umumnya dilaksanakan sekitar satu hingga dua kali dalam satu tahun pada setiap jenis destinasi, sedangkan kegiatan monitoring dilakukan secara rutin dengan frekuensi yang dapat melebihi seratus kali dalam satu tahun. Di sisi lain, jumlah pegawai pada Bidang Kepariwisata relatif terbatas apabila dibandingkan dengan banyaknya kegiatan yang harus dilaksanakan, seperti pembinaan destinasi wisata, pendampingan pengelola destinasi, fasilitasi Kampung Wisata Kreatif, penyelenggaraan event kepariwisataan, koordinasi lintas pemangku kepentingan, serta pelaksanaan monitoring dan evaluasi program. Kondisi tersebut mengindikasikan tingginya beban kerja yang harus ditangani oleh pegawai dalam mendukung pelaksanaan program.

Selain tingginya beban kerja, karakteristik pekerjaan pada Bidang Kepariwisata juga menuntut pegawai memiliki kemampuan beradaptasi terhadap berbagai perubahan, berpikir kreatif dalam menyelesaikan permasalahan, menjalin komunikasi yang efektif dengan berbagai pihak, serta membangun kerja sama dalam pelaksanaan kegiatan. Pegawai juga dituntut mampu menyelesaikan berbagai aktivitas sesuai target waktu yang telah ditetapkan sekaligus memberikan solusi terhadap berbagai kendala yang muncul selama pelaksanaan program. Situasi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan Program Pengembangan Destinasi Pariwisata sangat dipengaruhi oleh kualitas kinerja pegawai sebagai pelaksana

program.

Kondisi tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara kompleksitas tuntutan pelaksanaan Program Pengembangan Destinasi Pariwisata dengan kapasitas sumber daya yang tersedia. Keterbatasan jumlah pegawai di tengah banyaknya kegiatan yang harus dilaksanakan berpotensi memengaruhi mutu pekerjaan, jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan, efektivitas penggunaan waktu, maupun kemampuan membangun kerja sama dalam mendukung pencapaian tujuan program. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam mengenai kinerja pegawai agar dapat diketahui sejauh mana pegawai mampu mendukung keberhasilan Program Pengembangan Destinasi Pariwisata di Kota Bandung.

Secara teoritis, kinerja pegawai merupakan salah satu unsur yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan program pemerintah. John Miner yang dikutip oleh Sudarmanto (2020) menjelaskan bahwa kinerja dapat dianalisis melalui empat dimensi utama, yaitu kualitas kerja (*quality*), kuantitas kerja (*quantity*), penggunaan waktu (*use of time*), dan kerja sama (*cooperation*). Keempat dimensi tersebut dijadikan sebagai landasan analisis dalam penelitian ini untuk mengkaji kinerja pegawai Bidang Kepariwisata Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam mendukung pelaksanaan Program Pengembangan Destinasi Pariwisata.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai kinerja pegawai dalam mendukung Program Pengembangan Destinasi Pariwisata memiliki urgensi untuk dilakukan karena dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan tugas pegawai sekaligus mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi

keberhasilan program. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan Program Pengembangan Destinasi Pariwisata. Atas dasar pertimbangan tersebut, peneliti mengangkat penelitian dengan judul **"Kinerja Pegawai dalam Mendukung Program Pengembangan Destinasi Pariwisata pada Bidang Kepariwisataan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung."**

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian, fokus penelitian ini diarahkan pada pengkajian mengenai kinerja pegawai dalam mendukung pelaksanaan Program Pengembangan Destinasi Pariwisata pada Bidang Kepariwisataan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang mengacu pada Rencana Strategis Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung Tahun 2024–2026. Penelitian ini menitikberatkan pada analisis terhadap bagaimana pegawai melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam mendukung keberhasilan program melalui empat dimensi kinerja, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, penggunaan waktu, dan kerja sama.

Selain mengkaji kinerja pegawai berdasarkan keempat dimensi tersebut, penelitian ini juga berupaya mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi tingkat optimalisasi kinerja pegawai dalam pelaksanaan Program Pengembangan Destinasi Pariwisata. Analisis tersebut dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi nyata pelaksanaan tugas pegawai, termasuk faktor-faktor yang mendukung maupun yang menghambat pencapaian tujuan program.

Lebih lanjut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kontribusi kinerja pegawai terhadap keberhasilan implementasi Program Pengembangan Destinasi Pariwisata pada Bidang Kepariwisata Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan rekomendasi mengenai langkah-langkah perbaikan yang dapat dilakukan dalam rangka meningkatkan efektivitas kinerja pegawai sehingga pelaksanaan Program Pengembangan Destinasi Pariwisata dapat berlangsung secara lebih optimal dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

1.3 Rumusan Masalah

- 1 Bagaimana kinerja pegawai pada Bidang Kepariwisata dalam mendukung Program Pengembangan Destinasi Pariwisata di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung?
- 2 Bagaimana solusi dan upaya peningkatan kinerja pegawai Bidang Kepariwisata dalam mendukung Program Pengembangan Destinasi Pariwisata di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai pada Bidang Kepariwisata dalam mendukung Program Pengembangan Destinasi Pariwisata di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.
2. Untuk menganalisis solusi dan upaya peningkatan kinerja pegawai Bidang Kepariwisata dalam mendukung pelaksanaan Program Pengembangan Destinasi Pariwisata di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan kajian kinerja pegawai pada organisasi publik di sektor pariwisata. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi akademis bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan analisis kinerja pegawai.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung sebagai bahan masukan dalam mengevaluasi dan meningkatkan kinerja pegawai, khususnya pada Bidang Kepariwisata dalam mendukung Program Pengembangan Destinasi Pariwisata di Kota Bandung. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi akademisi dan peneliti selanjutnya dalam kajian kinerja pegawai di sektor pariwisata.