

Stakeholder Management Pada Situs Warisan Budaya

Rifa Jauza Fadilah¹, Ina Nuraeni², Ibnu Sholeh³,
Any Ariani Noor⁴ dan Hennidah Karmawati⁵

¹Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Bandung, rifa.jauza.upw20@polban.ac.id

²Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Administrasi Niaga,
Politeknik Negeri Bandung, ina.nuraeni.upw21@polban.ac.id

³Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Administrasi Niaga,
Politeknik Negeri Bandung, Ibnu.sholeh.upw22@polban.ac.id

⁴Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Administrasi Niaga,
Politeknik Negeri Bandung, anynoor@polban.ac.id

⁵Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Administrasi Niaga,
Politeknik Negeri Bandung, hennidah.karnawati@polban.ac.id

ABSTRAK

Candi Borobudur adalah salah satu destinasi wisata yang menjadi *World Heritage Site* (WHS) yang ditetapkan oleh UNESCO. Sebagai WHS tentunya pengelolaan candi Borobudur ini tidak terpaku pada bidang pariwisata saja, namun diiringi dengan pelestarian cagar budaya. Kedua hal ini tentunya saling bertolak belakang. Pada awal pandemi, candi Borobudur sempat ditutup dengan tujuan pelestarian. Hal ini memberikan dampak besar bagi *stakeholders* seperti masyarakat, HPI, dan juga PT TWC. Karena jumlah wisatawan yang berkurang mengakibatkan penurunan pendapatan bagi *stakeholders* tersebut. Penelitian ini fokus membahas mengenai *stakeholder management* di situs warisan dunia. Metode yang digunakan yaitu kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan wawancara, observasi dan kepustakaan. Hasil yang didapatkan yaitu terdapat 6 *stakeholders* yang terlibat dalam program ini dan memiliki perannya masing masing. PT TWC berperan sebagai pengelola zona 2 pada bidang pariwisata, MCB berperan sebagai pengelola zona 1 dalam hal pelestarian cagar budaya, HPI berperan sebagai pemandu wisata, masyarakat berperan sebagai pengrajin sandal upanat, dan media berperan menyebarkan dan mempromosikan candi Borobudur. Penelitian ini memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan manajemen pemangku-kepentingan khususnya dalam pengelolaan situs warisan dunia. Hasilnya juga diharapkan membantu para pemangku kepentingan dalam mengidentifikasi kebutuhan dan harapan mereka dalam pengelolaan situs warisan dunia tersebut.

Kata Kunci: *Stakeholder Management, World Heritage Site, Peran Stakeholder.*

ABSTRACT

Borobudur Temple is one of the tourist destinations which is a World Heritage Site (WHS) designated by UNESCO. As a WHS, of course the management of the Borobudur temple is not only focused on the tourism sector, but is accompanied by the preservation of cultural heritage. These two things are of course contradictory. At the start of the pandemic, the Borobudur temple was closed for preservation purposes. This has a big impact on stakeholders such as the community, HPI, and also PT TWC. Because the reduced number of tourists results in a decrease in income for these stakeholders. This research focuses on discussing stakeholder management in world heritage sites. The method used is qualitative with a case study approach. Data collection techniques in this study were interviews, observation and literature. The results

obtained are that there are 6 stakeholders involved in this program and have their respective roles. PT TWC has the role of zone 2 manager in the tourism sector, MCB has the role of zone 1 manager in terms of cultural heritage preservation, HPI has the role of tour guide, the community has the role of upanat sandal craftsmen, and the media has the role of spreading and promoting the Borobudur temple. This research provides benefits in the development of stakeholder management science, especially in the management of world heritage sites. The results are also expected to assist stakeholders in identifying their needs and expectations in the management of these world heritage sites.

Keywords: Stakeholder Management, World Heritage Site, Stakeholder Role.

Naskah diterima: 30 Juni 2023, direvisi: 30 Juli 2023, diterbitkan: 15 Agustus 2023

DOI: 10.37253/altasia.v5i2.7849

PENDAHULUAN

Indonesia memiliki jumlah pulau terbanyak di dunia. Dalam Undang-Undang Dasar 1945 Indonesia ditetapkan sebagai sebuah negara kepulauan yaitu negara yang memiliki banyak pulau dengan jumlah 17.480 (Ma'arif, 2009). Dengan banyaknya pulau yang ada, Indonesia kaya akan sumber daya alam, budaya, kuliner dan kekayaan lainnya. Sumber daya inilah yang menjadi daya tarik tersendiri bagi para wisatawan. Dewasa ini, Indonesia memiliki banyak destinasi eksotis dan memesona. Bahkan beberapa wisata budaya dan sejarah dinobatkan sebagai *World Heritage Site* (WHS) atau situs warisan dunia.

Salah satu WHS yang menjadi destinasi wisata yaitu Candi Borobudur yang terletak di Kabupaten Magelang, terdaftar dalam WHS Nomor 592 tahun 1999 (Sugiyono et al., 2007). Eksistensi Candi Borobudur telah ada sejak zaman kolonial Belanda mampu menarik minat wisatawan untuk berkunjung. Hal ini dapat dilihat dari poster iklan yang dibuat oleh Jan Lavies dengan tema Poster *Fly to Java*, yang dibuat pada tahun 1938.

Sebagai WHS, Candi Borobudur mampu menarik minat wisatawan domestik maupun mancanegara. Jumlah kunjungan wisatawan ke Candi Borobudur meningkat dari tahun 2018 ke 2019 baik untuk kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara. Namun demikian terjadi penurunan jumlah kunjungan yang signifikan sejak terjadinya pandemi COVID-19 mulai tahun 2020 yang membuat wisatawan tidak banyak melakukan perjalanan wisata. Penurunan jumlah kunjungan wisatawan ke Candi Borobudur juga dipengaruhi oleh kebijakan pemerintah

dalam pembatasan jumlah kunjungan menjadi sebanyak 1.200 orang perhari dan hanya diperbolehkan naik sampai lantai 8.

Berdasarkan hal tersebut terjadi penurunan jumlah wisatawan yang sangat signifikan dan menimbulkan kontroversi yang pro dan kontra dari para pemangku kepentingan di candi Borobudur. Asosiasi seperti Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) dan masyarakat sekitar Borobudur terdampak dari kebijakan ini. Dampak langsung yang dirasakan para pemandu wisata yang tergabung dalam HPI sangat terbatas melayani wisatawan yang naik ke candi Borobudur, dan masyarakat pelaku usaha sangat sedikit hasil kerajinannya terjual.

PT. Taman Wista Candi (PT. TWC) adalah pengelola candi Borobudur, candi Prambanan dan candi Ratu Boko. Dalam pengelolaannya, PT TWC berkordinasi dengan Balai Konservasi Borobudur (BKB) dalam pembuatan *Standard Operating Procedur* (SOP) Naik Monumen Candi Borobudur. SOP ini dibuat untuk kepentingan pelestarian dan juga sebagai pembuatan paket wisata edukasi. Dalam proses pembuatan SOP, BKB juga melakukan kajian mengenai sandal khusus yang baik digunakan untuk pelestarian warisan budaya ini. Sandal khusus ini diberi nama Upanat. Kata "Upanat" memiliki arti "alas kaki" yang merupakan aktualisasi dari relief Karmawibhangga panel 150 pada Candi Borobudur (Kemendikbud.go.id, 2022). Sandal khusus ini dibuat dengan tujuan mengurangi efek ausnya tangga candi akibat tekanan gesekan alas kaki pengunjung. Dalam risetnya pihak BKB membuat sandal yang memenuhi kriteria durability, ergonomi, dan keselarasan

visual (DEKS). Pembuatan upanat merupakan upaya meningkatkan keterlibatan masyarakat melalui pemberdayaan UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) lokal di kecamatan Borobudur. Jadi sandal ini diproduksi langsung oleh para masyarakat, lalu digunakan oleh wisatawan untuk kegiatan Naik Monumen Candi Borobudur. Hingga saat ini sandal upanat telah dibuat kurang lebih 10.000 pcs.

Dengan telah tersedianya sandal upanat, PT TWC melakukan beberapa uji coba, evaluasi, dan audiensi dengan para *stakeholders*. Setelah melakukan proses uji coba dan selesainya pembuatan SOP Naik Monumen Candi Borobudur, PT TWC mempersiapkan kegiatan “Kajian Terbuka Naik Monumen Candi Borobudur”. Kegiatan ini merupakan wisata edukasi hasil kolaborasi antar *stakeholders*. Paket wisata edukasi sudah termasuk tiket masuk kawasan candi yang dikelola oleh PT TWC, sandal upanat yang dibuat oleh masyarakat, guide dari HPI, dan informasi mengenai relief yang akan disampaikan oleh pemandu wisata. Sehingga kegiatan ini dapat mencapai tujuan *quality tourism* yang diharapkan *stakeholder*. Dimana dalam proses menuju *quality tourism*, kegiatan konservasi dan pariwisata harus beriringan tanpa menimbulkan dampak negatif bagi candi Borobudur maupun *stakeholders* yang terlibat. Sebelum paket wisata edukasi ini dipublikasikan, pihak PT TWC berkoordinasi dan berdiskusi dengan *stakeholders* untuk kesiapan *stakeholders* melaksanakan program paket wisata naik monumen candi Borobudur.

Pengelolaan *stakeholders* menjadi kunci dalam pengembangan program wisata edukasi di candi Borobudur untuk pelestarian situs warisan dunia dan keterlibatan para *stakeholders*. Meskipun demikian, dampaknya bagi *stakeholders* belum dapat dipastikan karena program ini masih baru. Oleh karena itu, penting dilakukan analisa tentang *stakeholder management* yang dilakukan PT. TWC di candi Borobudur guna mendapatkan pemahaman yang lebih dalam. Tujuan dari penelitian ini untuk mengidentifikasi siapa saja *stakeholders* yang

terlibat dan peran dari masing-masing *stakeholders*. Dengan begitu dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan manajemen pemangku-kepentingan khususnya dalam pengelolaan situs warisan dunia. Hasilnya juga dapat membantu para pemangku kepentingan dalam mengidentifikasi kebutuhan dan harapan mereka dalam pengelolaan situs warisan dunia.

KAJIAN PUSTAKA

World Heritage Site

Menurut Puspitasari & Ramli (2018) situs warisan dunia adalah sebuah istilah yang dimaksudkan kepada tempat istimewa seperti bangunan, taman nasional, pedesaan, kota, pegunungan yang diberikan nominasi oleh UNESCO (*United Nations Educational, Scienctific, and Cultural Organization*). Sedangkan menurut fyall dan anna dalam bukunya menyatakan bahwa situs warisan dunia lahir dari konvensi tentang perlindungan warisan budaya dan alam dunia pada tahun 1972, bertujuan untuk memastikan perlindungan terhadap situs warisan dunia kepada generasi yang akan datang. Dari definisi diatas dapat diketahui bahwa WHS merupakan sebuah warisan dunia berupa sejarah, tradisi, bangunan, yang dimiliki suatu bangsa atau negara yang sudah ada sejak bertahun-tahun lamanya. Sehingga keberadaannya menjadi sebuah warisan yang harus dijaga oleh para generasi selanjutnya.

Pemandangan indah di sebuah WHS memiliki potensi besar dalam mengembangkan industri pariwisata dan menjadi pendorong bagi motivasi wisatawan untuk mengunjungi sebuah negara. Studi kasus tentang Analisis Kedatangan Turis Internasional di China menegaskan bahwa WHS menjadi daya tarik utama bagi para turis mancanegara yang mengunjungi China, karena mereka tertarik untuk menyaksikan keunikan setiap WHS di negara yang mereka kunjungi (Yang et al., 2010). Salah satu contoh WHS di Indonesia adalah Candi Borobudur, yang terletak di Kabupaten Magelang dan menonjolkan keunikan pada relief dan struktur bangunannya. Keindahan

bangunan dan cerita bersejarah di dalamnya menjadi daya tarik bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Penting untuk melestarikan setiap keunikan WHS, karena hal ini merupakan kekayaan budaya dan sejarah suatu bangsa, serta dapat berkontribusi dalam perkembangan industri pariwisata dan promosi positif negara tersebut.

Stakeholder Management

Dalam konteks menjaga integritas dan keaslian situs warisan, pengelola situs harus memahami kewajibannya mengenai pemangku kepentingan situs yang relevan, menjalin hubungan yang tepat dan dapat diterapkan (Hajjalikhani, 2008). Selain itu peran *stakeholders* di *Heritage Site* juga membantu pembangunan dan pengembangan wisata berkelanjutan (Seyfi et al., 2019).

Ladkin dan Bertramini (2002) berpendapat bahwa pariwisata budaya dan heritage berhubungan dengan kolaborasi dari para *stakeholders* yang terlibat. *Stakeholders* ini terbagi menjadi tiga bagian, yaitu sector public (pemerintah pusat dan daerah), sector swasta dan kelompok kepentingan, dan penduduk lokal. Sedangkan menurut Petrova dan Hristov (2006) menyatakan bahwa peran *stakeholders* dalam konteks pariwisata heritage itu mengenai sebuah perencanaan dan pengelolaan kolaboratif pariwisata heritage. Kegiatan kolaborasi merupakan proses dimana para *stakeholders* mencari solusi bersama-sama terhadap masalah yang ada. Wiyonoputri (2005) juga menegaskan bahwasanya pengembangan wisata harus dilakukan secara bersamaan dengan *stakeholders* untuk mencapai tujuan bersama. Dalam hal ini Supriono (2020) juga berpendapat bahwa kegiatan kolaboratif antar *stakeholders* dilakukan dengan transparan, adanya kepercayaan satu sama lain antar *stakeholders*, dan setiap *stakeholders* harus memahami perannya.

Pemangku kepentingan pada cagar budaya terbagi menjadi 3 bagian yaitu *stakeholders* primer, *stakeholder* sekunder, dan *stakeholder* kunci (Handayani & Warsono, 2017). *Stakeholder* primer adalah kelompok pemangku kepentingan yang

memiliki kepentingan langsung dan signifikan terhadap pengambilan sebuah keputusan. Mereka terlibat secara langsung dalam aktivitas dan proses organisasi serta dapat dipengaruhi oleh keputusan yang diambil. Sedangkan *stakeholders* sekunder adalah kelompok yang memiliki kepedulian atau keprihatinan terhadap sebuah keputusan, meskipun mereka tidak memiliki kepentingan langsung dalam hal tersebut. Mereka tidak terlibat secara langsung dalam aktivitas organisasi dan tidak dipengaruhi secara langsung oleh keputusan yang diambil, tetapi mereka masih memiliki pengaruh dan kontribusi yang berarti. Pemangku kepentingan kunci (*key stakeholders*) adalah kelompok yang memiliki kepentingan dan wewenang yang signifikan dalam organisasi, keputusan, atau proyek tertentu. Mereka memiliki pengaruh langsung dalam pengambilan keputusan dan dapat mempengaruhi arah dan hasil organisasi secara keseluruhan. Pemangku kepentingan kunci seringkali memiliki wewenang legal, kekuasaan, atau otoritas yang memungkinkan mereka untuk berpartisipasi secara aktif dalam proses pengambilan sebuah keputusan.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pada penelitian ini, pemahaman makna akan didapat dari para staff TWC mengenai *stakeholder management*, dan proses pelaksanaan kajian terbuka naik monumen candi Borobudur. Pemahaman mengenai peran *stakeholder* didapat dengan wawancara pada *stakeholder* terkait kajian terbuka yang terdiri dari masyarakat sekitar, akademisi, pemerintahan, dan media. Observasi dalam penelitian ini dilakukan untuk mengkonfirmasi kegiatan wisata yang dilaksanakan di candi Borobudur.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan wawancara, observasi dan kepustakaan. Teknik pengumpulan data ini biasa dikenal dengan teknik triangulasi. Menurut Norman (dalam Mamik, 2015) teknik triangulasi merupakan teknik pengumpulan data untuk mendapatkan

pemahaman mengenai data yang telah ditemukan.

Teknik pengumpulan data wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi secara detail dengan 6 *stakeholders* yang berkontribusi dalam pelaksanaan naik monumen candi Borobudur. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur. Selain itu wawancara dilakukan melalui tatap muka secara langsung maupun dengan menggunakan telepon/zoom/gmeet. Adapun pertanyaan yang diajukan kepada informan sebagai berikut.

1. Bagaimana kedudukan (institusi/komunitas/informan) sebagai stakeholder pada kegiatan naik monument candi Borobudur?
2. Apa saja keterlibatan anda dalam kegiatan naik monument candi Borobudur?
3. Apa saja perencanaan yang anda lakukan dalam kegiatan naik monumen candi Borobudur?
4. Apa tujuan anda terlibat menjadi stakeholder dalam kegiatan naik monumen candi Borobudur?
5. Apakah anda membuat standar operasional dalam kegiatan naik monumen candi Borobudur?
6. Apakah dalam kegiatan naik monumen candi Borobudur, anda dilibatkan dalam pengambilan keputusan?
7. Bagaimana cara anda agar tetap memiliki hubungan baik dengan stakeholder lainnya?
8. Apakah anda suportif saat ada kebijakan baru pada kegiatan naik monument candi Borobudur?
9. Apakah anda aktif mengikuti audiensi sebelum maupun sesudah diadakannya kegiatan naik monumen candi Borobudur?
10. Bentuk Kerjasama seperti apa yang anda lakukan bersama stakeholder lainnya?
11. Bagaimana proses interaksi anda dengan para stakeholder?
12. Dalam kegiatan naik monumen candi Borobudur, media apa yang sering digunakan untuk proses komunikasi antar stakeholder?

13. Jika ada sebuah informasi baru mengenai kegiatan naik monumen candi Borobudur, bagaimana teknik penyampaian informasinya? (Berupa tulisan, surat, video, dll)

14. Apakah informasi yang disampaikan selalu benar dan dapat dipertanggung jawabkan?

Sedangkan untuk teknik analisa data terdapat 3 tahap yaitu data *condensation*, *data display*, *drawing and verifying Conclusions*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Stakeholder Matrix

Pengelolaan *stakeholders* dalam program kajian terbuka naik monumen candi Borobudur melibatkan analisis peran, strategi pengelolaan, kolaborasi, dan transparansi informasi. Peran *stakeholders* dan proses pengelolaan yang efektif sangat penting dalam mencapai tujuan pariwisata berkualitas. Konsep pariwisata berkualitas ini mencakup upaya menjaga keseimbangan antara pelestarian cagar budaya dan kegiatan pariwisata di kawasan candi Borobudur. Dalam hal ini, setiap *stakeholders* dapat merasakan dampak positif yang meliputi:

1. Jumlah wisatawan yang mengunjungi candi Borobudur meningkat secara signifikan, memberikan peningkatan pendapatan bagi PT TWC.
2. MCB berhasil mencapai tujuannya dalam menerapkan pedoman pemanfaatan candi Borobudur sebagai destinasi wisata edukasi yang berkontribusi pada pelestarian cagar budaya.
3. Melalui produksi sandal upanat, masyarakat setempat dapat meningkatkan perekonomian mereka secara langsung.
4. Dengan menggunakan jasa pemandu dari HPI dalam program kajian terbuka naik monumen candi Borobudur, setiap harinya pemandu mendapatkan penghasilan stabil, memberikan manfaat bagi pihak HPI.
5. Media mendapatkan konten yang menarik untuk dipublikasikan tentang program terbaru kajian terbuka di Candi Borobudur.

Tabel 1. Analisis Stakeholder Matrix

Nama Stakeholder	Dampak (Rendah, Medium, Tinggi)	Pengaruh (Rendah, Medium, Tinggi)	Peran Stakeholders	Strategi Pengelolaan	Kolaborasi	Transparansi
PT TWC	Tinggi	Tinggi	Pengelola zona 2 kawasan candi Borobudur	Membuat SOP <i>New Management Visitor</i> dan melakukan kajian tertutup naik monumen candi Borobudur	Melakukan kolaborasi dengan MCB dalam pembuatan SOP <i>New Management Visitor</i> , kolaborasi dengan HPI dalam menyediakan jasa pemandu wisata, kolaborasi dengan media dalam menyebarkan informasi yang valid, dan melakukan kolaborasi dengan masyarakat dalam penyediaan sandal upanat.	Membuat <i>whatsapp group</i> dengan <i>stakeholders</i> , mengirimkan <i>press realese</i> untuk mengkonfirmasi informasi yang beredar, dan mengirimkan surat undangan kepada <i>stakeholders</i> untuk mengikuti proses kajian tertutup maupun audiensi.
MCB	Tinggi	Tinggi	Pengelola zona 1 kawasan candi Borobudur.	Membuat pedoman pemanfaatan cagar budaya.	Melakukan kolaborasi dalam pengelolaan candi Borobudur hingga tercapainya <i>quality tourism</i> .	Menyampaikan informasi kepada <i>stakeholder</i> melalui surat dan <i>whatsapp</i> .
HPI	Tinggi	Medium	Pemandu Wisata.	Mengikuti pelatihan dan asesmen materi tema mengenai relief dan <i>hospitality</i> .	Melakukan kolaborasi dengan MCB dalam pelatihan mengenai relief dan kolaborasi dengan PT TWC dalam melakukan pelatihan <i>hospitality</i> .	Media komunikasi dengan <i>stakeholders</i> menggunakan <i>whatsapp</i> .
Masyarakat/ Komunitas Saujana	Tinggi	Tinggi	Pembuat sandal upanat	Sayembara membuat model sandal.	Melakukan kolaborasi dengan MCB dalam pembuatan sandal upanat dan melakukan kolaborasi dengan PT TWC dalam penyediaan sandal upanat.	
Antaraneews	Rendah	Rendah	Media massa nasional	Mempromosikan program kajian terbuka naik monumen candi Borobudur	Melakukan kolaborasi dengan PT TWC dalam menyebarkan informasi dan promosi.	Melakukan konfirmasi kepada <i>stakeholder</i> yang bersangkutan mengenai informasi yang beredar di sosial media.

Secara keseluruhan, penelitian tentang *stakeholder management* di situs warisan dunia berperan penting dalam meningkatkan keberlanjutan, daya tarik, dan manfaat ekonomi bagi industri pariwisata yang terkait dengan candi Borobudur. Dampak positif juga dapat dirasakan karena *stakeholders* melaksanakan perannya masing-masing melalui kerjasama, kolaborasi dan transparansi yang terdapat pada tabel 1. Sebagai pihak yang memiliki kepentingan dan terlibat dalam program kajian terbuka ini, PT TWC dan MCB memainkan peran penting dalam menentukan arah dan keberhasilan program ini. Karena secara konsep, mereka yang paham betul mengenai proses perencanaan kajian ini. Dengan begitu *stakeholders* lainnya dapat mengikuti alur perencanaan yang telah dibuat.

HPI dalam program naik monumen candi Borobudur ini terlibat sebagai pemandu wisata. Mereka melakukan kerjasama dengan PT TWC dalam pelatihan hospitality dan MCB dalam pelatihan mengenai materi tema baru dari program yang akan dijalankan.

Masyarakat terlibat dalam pembuatan sandal upanat. Dimana sebelumnya terdapat proses kerjasama antara masyarakat dan MCB berupa sayembara pembuatan desain sandal upanat. Desain yang terpilih akhirnya dapat diproduksi oleh masyarakat Kecamatan Borobudur. Setelah sandal diproduksi, masyarakat mengumpulkan sandal tersebut ke BUMDESMA. Setelah semua sandal terkumpul, maka akan dijual kepada PT TWC untuk memenuhi kebutuhan sandal upanat bagi program naik monumen candi Borobudur.

Media massa, dalam penelitian ini media diwakili oleh Antaranews dan Borobudurnews. Pada program ini media terlibat dalam menyebarkan informasi dan mempromosikan. Dengan kerjasama dan komunikasi yang baik antara semua pihak dapat membantu memastikan kepentingan bersama terpenuhi dan mencapai tujuan yang diinginkan

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Penelitian ini telah mendeskripsikan tentang *stakeholder management* di situs warisan dunia pada studi kasus naik monumen candi Borobudur. Peneliti menemukan faktor-faktor pendukung dalam melakukan proses *stakeholder management* dimulai dari menganalisis siapa saja *stakeholders* yang terlibat dan peran masing-masing *stakeholders* hingga terciptanya keseimbangan pengelolaan cagar budaya dan pariwisata. *Stakeholders* yang terlibat dalam program kajian terbuka ini terdiri dari: PT TWC berperan sebagai pengelola zona 2 pada bidang pariwisata, MCB berperan sebagai pengelola zona 1 dalam hal pelestarian cagar budaya, HPI berperan sebagai pemandu wisata, masyarakat berperan sebagai pengrajin sandal upanat, dan media berperan menyebarkan dan mempromosikan candi Borobudur.

Pada penelitian ini terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki, berikut merupakan rekomendasi yang diajukan. Bagi peneliti selanjutnya, alangkah lebih baik untuk mewawancarai *stakeholders* dengan tingkat lebih tinggi yaitu pada level pemerintah daerah dan level kementerian agar temuan lebih menyeluruh. Karena *stakeholder management* pada candi Borobudur tidak hanya melibatkan *stakeholders* yang sebelumnya telah diwawancarai saja, tetapi lebih luas lagi cangkupannya. Penelitian ini hanya sebatas mengenai *stakeholder management* saja, kedepannya diharapkan ada penelitian yang membahas evaluasi kegiatan naik monumen candi Borobudur. Evaluasi kegiatan yang dimaksud dapat berupa penelitian mengenai dampak pasca dilaksanakannya kajian terbuka naik monument candi Borobudur, evaluasi penggunaan sandal upanat, dan evaluasi penerapan SOP *New Visitor Management*.

Bagi *stakeholders* proses kolaborasi, kerjasama, dan transparansi merupakan hal penting dalam pengelolaan destinasi wisata khususnya pada candi Borobudur sebagai situs warisan dunia. Sebaiknya kegiatan ini tetap terus berjalan dengan baik, jika ada permasalahan lakukanlah komunikasi dengan

stakeholders terkait. Agar bisa menemukan win-win solution.

DAFTAR PUSTAKA

- Handayani, F., & Warsono, H. (2017). Analisis Peran Stakeholders Dalam Pengembangan Objek Wisata Pantai Karang Jahe di Kabupaten Rembang. *Ilmu Administrasi Publik*, 6(3), 1–13.
- Kemendikbud.go.id. (2022). *Upanat, Sandal Khusus yang Dirancang sebagai Upaya Pelestarian Candi Borobudur*. <https://www.kemendikbud.go.id/main/blog/2022/02/upanat-sandal-khusus-yang-dirancang-sebagai-upaya-pelestarian-candi-borobudur>
- Ma'arif, S. (2009). *Makalah Pengelolaan Pulau Terluar dalam Manajemen Pulau Terluar*.
- Mamik. (2015). *Metode Kualitatif* (M. K. Dr. M. Choiroel Anwar, SKM (ed.)). Zifatama.
- Petrova, P., & Hristov, D. (2006). Collaborative Management and Planning of Urban Heritage Tourism: Public Sector Perspective. *Tourism*, 113(November 2012), 101–113. <https://doi.org/10.1002/jtr>
- Puspitasari, A. Y., & Ramli, W. O. S. K. (2018). Masalah Dalam Pengelolaan Kota Lama Semarang Sebagai Nominasi Situs Warisan Dunia. *Jurnal Planologi*, 15(1), 96. <https://doi.org/10.30659/jpsa.v15i1.2764>
- Seyfi, S., Michael Hall, C., & Fagnoni, E. (2019). Managing World Heritage Site stakeholders: a grounded theory paradigm model approach. *Journal of Heritage Tourism*, 14(4), 308–324. <https://doi.org/10.1080/1743873X.2018.1527340>
- Sugiyono, Prasetyoko, Y. H., & Sutanto. (2007). *Evaluasi Kebijakan Pemanfaatan Kawasan Borobudur Tinjauan Aspek Peraturan Perundangan-Undangan*. Magelang : BALAI KONSERVASI PENINGGALAN BOROBUDUR.
- Supriono, F., Farid, M., Caniago, A., & Gosal, P. H. (2020). *Development of Cultural Heritage Tourism through the Synergy of Stakeholders: A Study of Regional Cultural Heritage Tourism in Indonesia*. 83.
- Wiyonoputri, T. W. (2005). *Dampak Kegiatan Pariwisata Budaya Terhadap Kehidupan*

Komunitas Di Kampung Naga.

- Yang, C. H., Lin, H. L., & Han, C. C. (2010). Analysis of international tourist arrivals in China: The role of World Heritage Sites. *Tourism Management*, 31(6), 827–837. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.08.008>

BIODATA PENULIS

Rifa Jauza Fadilah adalah mahasiswa D3-Usaha Perjalanan Wisata. Ia pernah magang disalah satu perusahaan BUMN yaitu PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan, dan Ratu Boko. Ia sering mengikuti kegiatan volunteer seperti menjadi tim administrasi vaksinasi covid-19 dan menjadi tim pengembangan desa wisata pada kegiatan kkn tematik Kampung Manglid.

Ina Nuraeni adalah mahasiswa D3-Usaha Perjalanan Wisata. Aktif dalam kegiatan organisasi mahasiswa seperti menjadi staff muda himpunan mahasiswa administrasi niaga dan anggota eltras radio.

Ibnu Sholeh adalah mahasiswa D3-Usaha Perjalanan Wisata. Saat SMA aktif sebagai bendahara pada kegiatan sekolah pencetak wirausaha.

Any Ariani Noor adalah dosen Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung. Menyelesaikan studi S3 di Universitas Padjajaran, S2 di Bournemouth University, dan S1 di Sekolah Tinggi Keguruan Ilmu Pendidikan.

Hennidah Karmawati adalah dosen Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung. Menyelesaikan studi S3 di Universitas Islam Nusantara, S2 dan S3 di Universitas Padjajaran.