

**EVALUASI KINERJA TATA KELOLA CURUG CIBEREUM BERBASIS  
INDIKATOR-INDIKATOR SAPTA PESONA**

**Fongnawati Budhijono**

Universitas Prasetiya Mulya  
fongnawati.budhijono@lecturer.pmsbe.ac.id

**Sugiarto**

Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo  
profsugiarto@stipram.ac.id

**Januar Wahjudi**

Multimedia Nusantara Polytechnic  
januar.wahjudi@lecturer.mnp.ac.id

**Sutrisno**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Wiyatamandala  
sutrisno@wym.ac.id

**Muhammad Fuad**

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie  
fuad@kwikkiangie.ac.id

***ABSTRACT***

*The contribution of the tourism industry to the Indonesian economy is increasingly being taken into account. Agrotourism has the potential to contribute significantly in advancing Indonesian tourism. Indonesia's agro-tourism potential is huge due to it being supported by the richness and diversity of agriculture, fisheries, plantations, animal husbandry, and forestry. This research was conducted at Cibereum Waterfall located in the Gede Pangrango National Park area, West Java, Indonesia. This study aims to examine the governance performance of Cibereum Waterfall in relation to the indicators of Sapta Pesona (tourism seven charms). The novelty of this research is to formulate Sapta Pesona indicators of Cibereum Waterfall. This study used a mixed research method QUAN+ qual. Data were taken using multistage sampling with the Concurrent Triangulation Strategy, involving 560 research respondents and 16 informants. By using Performance – Importance analysis the research found that there are 11 indicators of Sapta Pesona that require immediate improvement. The performance of Safe, Memories, Friendly and Clean elements of Sapta Pesona must be further improved to answer the needs of tourists. The functions of governance that still need attention to improve are Supervision, Managerial, Compliance and Monitoring.*

**Keywords:** *Agrotourism, Governance, Performance – Importance Analysis, Sapta Pesona*

## **ABSTRAK**

Peran strategik industri pariwisata dalam pembangunan perekonomian Indonesia semakin diperhitungkan. Agrowisata memiliki potensi memberikan kontribusi yang signifikan dalam memajukan pariwisata Indonesia. Potensi agrowisata Indonesia sangat besar karena didukung oleh kekayaan dan keanekaragaman pertanian, perikanan, perkebunan, peternakan, dan kehutanan. Penelitian ini dilakukan di Curug Cibereum yang terletak di kawasan Taman Nasional Gede Pangrango, Jawa Barat, Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tata kelola Curug Cibereum berdasarkan indikator kinerja Sapta. Kebaruan dari penelitian ini adalah merumuskan indikator Sapta Pesona Curug Cibereum. Penelitian ini menggunakan metode penelitian campuran QUAN+qual. Data diambil dengan menggunakan multistage sampling dengan Concurrent Triangulation Strategy, melibatkan 560 responden penelitian dan 16 informan. Dengan menggunakan analisis Performance – Importance didapati 11 indikator Sapta Pesona yang perlu segera diperbaiki. Kinerja unsur Aman, Kenangan, Ramah dan Bersih dari Sapta Pesona harus lebih ditingkatkan untuk menjawab kebutuhan wisatawan. Fungsi tata kelola yang masih perlu mendapat perhatian untuk ditingkatkan adalah Pengawasan, Manajerial, Kepatuhan dan Pemantauan.

**Kata Kunci:** *Agrotourism, Tata kelola, Sapta Pesona, Analisis Performance – Importance*

## **PENDAHULUAN**

Pariwisata memegang peranan strategis dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Sektor ini memberikan kontribusi sebesar 5,25% pada PDB nasional tahun 2018 dan merupakan penyumbang devisa terbesar kedua dengan nilai 229,50 triliun rupiah (Laporan Bank Indonesia, 2020). Industri pariwisata telah muncul sebagai salah satu sektor utama secara global (Vaid et al,2019). Di Indonesia Sektor Pariwisata juga berkontribusi secara signifikan dalam menggerakkan roda perekonomian dengan menyerap tenaga kerja sebesar 12,7 juta orang (Kementerian Pariwisata & Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, 2018). Di masa depan sektor pariwisata Indonesia akan tetap dicanangkan sebagai penyumbang utama dalam perekonomian nasional (Kementerian Pariwisata & Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, 2020). Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Nasional IV durasi 2020 sampai dengan 2024 menetapkan Sektor Pariwisata Indonesia sebagai tumpuan pembangunan ekonomi yang berdaya saing dan juga sebagai tumpuan peningkatan nilai tambah ekonomi. Sumbangsih devisa yang

ditargetkan dari Sektor Pariwisata di tahun 2024 adalah sebesar 31,2 sampai dengan 36,5 milyar USD (Kementerian PPN/Bappenas, 2019). Salah satu unsur dari sektor pariwisata yang berpotensi berperan strategik dalam memajukan pariwisata Indonesia adalah agrowisata (Mahaliyanaarachchi Rohana P., 2016). Potensi agrowisata negara Indonesia tidak dipungkiri sungguh luar biasa mengingat kemelimpahan dukungan berbagai sumber dan keberagaman bidang yang relevan dengan agrowisata seperti halnya kehutanan, perkebunan, peternakan dan pertanian (Lesmana, Henky & Sugiarto., 2021; Lesmana, Henky., et al., 2023). Salah satu agrowisata yang sudah dikenal masyarakat adalah air terjun (curug) Cibereum yang letaknya di kaki Gunung Gede-Pangrango, dalam kawasan Taman Nasional Gede- Pangrango, Jawa Barat, Indonesia. Air terjun Cibereum ini sudah terkenal, khususnya di kalangan komunitas pendaki Gunung Gede dan Gunung Pangrango karena lokasi air terjun Cibereum berada di tengah jalur pendakian di ketinggian 1.625 mdpl (wisatacibodas.com). Air terjun Cibereum berada di Kabupaten Cianjur, Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Meskipun ketinggian air terjun Cibereum pada kisaran 40 meter, air terjun Cibereum berkarakteristik cukup deras. Limpahan airnya sedemikian sejuk dan deburannya sangatlah indah mempesona. Selain itu, jernihnya air yang mengalir dilengkapi kesegaran udara di area Curug Cibereum, membuat wisatawan menjadi betah berlama-lama di lokasi destinasi wisata Curug Cibereum ini. Di kawasan Curug Cibereum wisatawan bisa mendapati tiga air terjun yang satu sama lain berdekatan, yaitu Curug Cibereum sebagai curug utama, dan dua curug lain yang relatif berukuran lebih kecil, yang dikenal dengan sebutan Curug Cidendeng dan Curug Cikundul. Kawasan dimana tiga air terjun tersebut berada sudah dikelola rapi dan juga dilengkapi dengan fasilitas umumnya. Pada kawasan tersebut didapati pula keberadaan gazebo, tempat sembahyang, tempat berganti pakaian setelah wisatawan berbasah ria menikmati air dari curug serta tersedia pula toilet (travelspromo.com). Kawasan Taman Nasional Gede-Pangrango, Jawa Barat, Indonesia tempat dimana Curug Cibereum berada dilimpahi sumber daya flora yang menakjubkan, seperti halnya keberadaan 1000 jenis flora, yang meliputi 925 jenis tumbuh-tumbuhan berbunga, 250 jenis tumbuhan paku, serta 123 jenis lumut. Disamping keberadaan flora, kawasan Taman Nasional Gede Pangrango juga adalah habitat bagi keaneka-ragaman fauna.

Di lokasi ini juga dapat dijumpai sebanyak 251 jenis burung dan sebanyak 110 jenis mamalia. Lebih dari itu pengunjung juga dapat menyaksikan jenis lutung yang hampir punah, elang Jawa, macan tutul dan lain sebagainya. Letak air terjun Cibeureum berada di tengah jalur pendakian Gunung Gede dan Gunung Pangrango. Jalur pendakian tersebut pada rentang periode tertentu untuk setiap tahunnya ditutup sementara sehubungan dengan keperluan konservasi hutan. Namun, wisatawan tetap diijinkan masuk jika tujuan wisatawan hanya sampai ke Curug Cibeureum. Curug Cibeureum ini masih tergolong curug yang masih asri, memiliki jalur pendakian yang menanjak, pepohonan yang lebat, dan kicau suara burung liar yang membuat hati wisatawan menjadi berasa nyaman. Wisatawan yang mengunjungi Curug Cibeureum akan mengarungi perjalanannya dengan jalan kaki sejak dari pintu masuk kawasan Taman Nasional Gede- Pangrango. Sepanjang menempuh perjalanan, wisatawan akan mendapati spot-spot yang menawan seperti halnya Telaga Biru, jembatan yang panjang yang dikenal dengan Rawa Panyancangan, dan juga persimpangan jalur-jalur pendakian. Dalam perjalanan yang berdurasi sekitar 90 menit, wisatawan akan disugahi pemandangan yang sangat menawan dan sangatlah asri. Wisatawan diarahkan menerobos hutan hujan tropis pegunungan dengan dataran tinggi di sebelah kiri dan sebelah kanan sepanjang perjalanan. Bila wisatawan beruntung mereka berkesempatan menyaksikan banyak jenis satwa liar yang dapat dijumpai selama wisatawan menikmati perjalanan, seperti halnya kera hitam, dan burung yang riuh berkicau menemani perjalanan. Wisatawan akan dapat menghirup udaranya yang sangat segar dan suasananya yang sungguh alami (<https://travelspromo.com/htm-wisata/curug-cibeureum-cianjur/>) Di spot Telaga Biru, wisatawan akan mendapati refleksi cahaya telaga yang membuat air telaga tampak kebiruan. Telaga Biru menjadi salah satu spot swafoto favorit para wisatawan Curug Cibeureum. Pengelola Curug Cibeureum juga telah membangun dan menyiapkan saung-saung peristirahatan di beberapa lokasi. Dalam perjalanan selanjutnya, wisatawan akan melintasi jembatan panjang berupa jembatan beton melintasi Rawa Panyancangan yang juga menjadi lokasi untuk swafoto menarik. Jembatan Panjang ini dikelilingi pepohonan hutan belantara yang membuat pemandangan di sepanjang jembatan ini sedemikian bagus sebagai latar belakang berswafoto. Dan saat cuaca sedang cerah,

latar belakang panorama Gunung Gede terpapar sedemikian mempesona menambah keindahan penampakan Jembatan Panjang. Kesegaran air yang alami dengan volume air yang berlimpah di Curug Cibereum menarik wisatawan untuk bermain di air terjun ataupun mandi menikmati nuansa guyuran air terjun. Selain bermain air terjun, wisatawan juga berkesempatan berenang-renang santai di kolam alami di bawah air terjun. Wisatawan yang tidak dapat menahan dinginnya air, dianjurkan tidak mandi secara langsung di bawah air terjun karena suhu air yang dari air terjun sangat dingin. Pada Kawasan Taman Nasional Gede-Pangrango, Jawa Barat, dekat dengan Curug Cibereum, lazim ditemui wisatawan yang memanfaatkan waktu untuk beristirahat dengan mendirikan tenda dan berkemah di *Mandalawangi Campground*. Berkemah di *Mandalawangi Campground* adalah salah satu cara menikmati suasana alam yang asri di Taman Nasional Gede-Pangrango. Area loket masuk air terjun juga menjadi tempat istirahat yang disukai oleh wisatawan, di area tersebut wisatawan akan mendapati beberapa warung dan penjual cinderamata. Biasanya wisatawan akan bersiap-siap sebelum memulai pendakian di tempat ini. Agar Curug Cibereum berperan optimal mendukung kontribusi sektor pariwisata di tanah air, terhadap kawasan tersebut seyogyanya diberlakukan tata kelola yang memadai. Tata kelola telah menjadi isu sentral secara global, selama dua dekade terakhir (Vaid et al,2019; Jiang, Y., Ritchie, B. W., & Verreynne, M. L., 2019).). Pemberlakuan tata kelola yang handal akan bersinergi dengan manajemen risiko di Curug Cibereum pada khususnya dan Kawasan Taman Nasional Gede Pangrango, pada umumnya yang akan berperan sangat penting dalam memajukan Kawasan Taman Nasional Gede Pangrango melalui strategi tata kelola dan strategi mitigasi risiko yang efektif dan efisien guna mendukung ketahanan dan kesinambungan Curug Cibereum (Paulina, Lo & Sugiarto, 2021; Paulina, Lo, et al, 2023; Jiang, Y., Ritchie, B. W., & Verreynne, M. L., 2021). Kesinambungan telah menjadi sangat strategis untuk milenium baru. Terminologi tanggung-jawab sosial dari perusahaan, kesinambungan dan juga *triple bottom line*, merujuk pada komitmen pengelola Curug Cibereum untuk meningkatkan kinerja keuangan, kinerja sosial dan kinerja ekologis mereka (Vaid et al,2019). Aras & Crowther (2008) mendapati bahwa tata kelola perusahaan dapat dipikirkan dengan baik sebagai situasi kepercayaan, prinsip etika dan moral,

membangun sinergi di antara semua pemangku kepentingan termasuk pemerintah, masyarakat dan perusahaan. Sehubungan tata kelola kawasan Curug Cibereum, Brockett & Rezaee (2012) menyatakan adanya tujuh fungsi pengawasan dari tata kelola perusahaan yang sangat diperlukan, dalam hal ini adalah fungsi manajerial, fungsi kepatuhan, fungsi audit internal, fungsi penasehat, fungsi audit eksternal, dan fungsi pemantauan. Karakteristik kawasan Curug Cibereum dan Kawasan Taman Nasional Gede Pangrango yang berbeda dari destinasi-destinasi wisata lainnya, secara normatif memunculkan kebutuhan dan penekanan tata kelola yang khas pula. Untuk memberlakukan tata kelola yang efektif dan efisien, dibutuhkan inputan yang digali dari inventarisasi, maupun identifikasi berbagai *risk event* (Leta, S. D., & Chan, I. C. C., 2021; Khan, A., Gupta, S., & Gupta, S. K., 2020). Pada penelitian ini dilakukan inventarisasi, identifikasi berbagai indikator dari 7 unsur Sapta Pesona wisata yang muncul maupun yang berpotensi muncul yang selanjutnya akan dijadikan sebagai dasar evaluasi tata kelola kawasan Curug Cibereum yang sejauh ini telah diberlakukan yang dapat dijadikan sebagai rujukan penyempurnaan tata kelola di masa mendatang. Sapta Pesona Wisata merupakan sebuah konsep tata nilai yang menjadi esensi pembangunan kepariwisataan di tingkat *Human Factor* (faktor manusia). Sapta Pesona Wisata merupakan penjabaran dari konsep sadar wisata yang terkait dengan dukungan serta peran masyarakat, yang dalam hal ini bertindak sebagai tuan rumah, dalam rangka mewujudkan lingkungan dan suasana yang aman dan kondusif agar mampu menumbuhkan dan mengembangkan industri pariwisata, yaitu dengan mewujudkan tujuh unsur utama, meliputi unsur aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, hingga unsur kenangan. Sapta Pesona Wisata pada dasarnya merupakan kondisi atau suasana yang wajib diwujudkan dalam upaya menarik minat wisatawan agar wisatawan tertarik untuk berkunjung ke suatu daerah atau wilayah di negara Indonesia (Keputusan Menteri Pariwisata, Pos & Telekomunikasi Nomor.5/UM.209/MPPT89; Ma, Z., Xiao, L., & Yin, J., 2018). Indikator-indikator kinerja dari 7 (tujuh) unsur dalam setiap produk wisata pada Sapta Pesona Wisata Curug Cibereum dari perspektif wisatawan, dapat digunakan sebagai rujukan peningkatan kualitas produk pariwisata yang berguna untuk membenahi tata kelola. Tujuan penelitian ini adalah melakukan evaluasi tata kelola Curug Cibereum

atas dasar kinerja indikator-indikator sapta Pesona. Sebagai kebaruaran penelitian ini adalah merumuskan indikator-indikator Sapta Pesona yang relevan dengan Curug Cibereum yang selanjutnya digunakan sebagai dasar evaluasi kinerja tata kelola di Curug Cibereum.

## **TELAAH LITERATUR**

### **Tata Kelola**

Tata Kelola Perusahaan dapat didefinisikan sebagai tatanan yang diberlakukan oleh lembaga pribadi dan maupun lembaga publik termasuk di dalamnya undang-undang, peraturan dan praktik bisnis yang diterima, yang bersama-sama mengatur hubungan dalam ekonomi pasar, antara pengelola perusahaan di satu sisi dan di sisi lain mereka yang menginvestasikan sumber daya di perusahaan (Malla, 2010). Tata kelola berperan menyediakan kebijakan dan prosedur yang membantu manajemen untuk melakukan sesuatu dengan benar. Manajemen menurunkan kekuasaan dan wewenang dari Tata kelola yang memungkinkan perusahaan memenuhi peraturan, akuntabilitas, transparansi dan perilaku bisnis yang etis di satu sisi dan menghasilkan solusi-solusi keberlanjutan yang inovatif, yang memberikan hasil terbaik bagi bisnis, masyarakat dan lingkungan. Guna merealisasikan Tata kelola yang baik dibutuhkan niat strategis manajemen untuk memelihara keberlanjutan sebagai cara hidup dalam organisasi mereka (Garay, L., & Font, X, 2012; Gnan, L., Hinna, A., Monteduro, F., & Scarozza, D., 2013).

### **Tata Kelola Sektor Pariwisata dan Kesenambungan**

Untuk menjaga eksistensi peran sektor pariwisata diperlukan tata kelola yang mumpuni. Tata kelola sektor pariwisata melingkupi upaya-upaya untuk menjawab kepercayaan para pemangku kepentingan, etika dan prinsip moral, membangun sinergi di antara semua pemangku kepentingan termasuk di dalamnya pemerintah, publik dan perusahaan (Benn & Dunphy, 2007). Implementasi tata kelola yang baik merupakan salah satu penentu kesinambungan sektor pariwisata dalam kaitannya dengan kemampuan memenuhi fungsi-fungsi tata kelola perusahaan yang sangat diperlukan, yaitu pengawasan, manajerial, kepatuhan, audit internal, penasihat; audit eksternal; dan pemantauan (Brockett & Rezaee, 2012). Untuk mewujudkan

rencana yang menargetkan pariwisata sebagai kontributor utama dalam perekonomian nasional sebagaimana tertuang pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Nasional IV 2020-2024 yang menetapkan sektor pariwisata sebagai tumpuan pembangunan ekonomi yang berdaya saing dan tumpuan peningkatan nilai tambah ekonomi, tak pelak lagi sektor pariwisata harus dikelola secara serius dengan memberlakukan tata kelola yang mumpuni (Kementerian PPN/Bappenas, 2019).

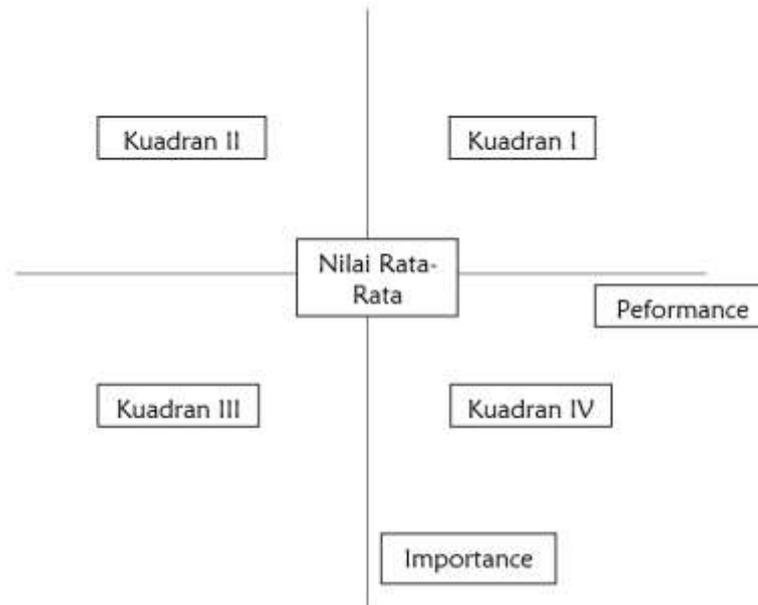
### **METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam rangka menjawab tujuan penelitian dan juga mendapatkan kebaruan penelitian, penelitian ini menggunakan paradigma penelitian campuran QUAN+qual. Penelitian dilaksanakan di area Curug Cibereum, Taman Nasional Gede Pangrango, Jawa Barat, dari Juni - November 2022. Sebagai populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan Curug Cibereum. Sebagai sampel adalah wisatawan yang telah pernah mengunjungi Curug Cibereum dalam satu tahun terakhir sewaktu penelitian ini dilakukan. Dalam penelitian ini digunakan sampel sebanyak 560 wisatawan yang telah memenuhi kriteria yang diberlakukan. Penelitian ini mengintegrasikan data primer dan data sekunder yang digali menggunakan metode komunikasi dan metode observasi. Data digali menggunakan teknik *Concurrent Triangulation Strategy* (Sugiarto, 2022). Triangulasi data dilakukan untuk mendapatkan informasi dari perspektif yang berbeda untuk memperoleh gambaran konvergensi informasi. Di awal penelitian dilakukan penggalan data menggunakan teknik observasi langsung terhadap lokasi penelitian dan karakteristiknya. Untuk melengkapi informasi digunakan data sekunder dari berbagai sumber publikasi yang relevan dan terpercaya. Data sekunder digunakan untuk memverifikasi dan memperkaya data primer. Pada tahap berikutnya dilakukan Diskusi kelompok fokus untuk menggali indikator-indikator dari 7 dimensi Sapta Pesona wisata pariwisata Indonesia. Dilakukan dua kali Diskusi kelompok fokus yang masing masing group berisikan 8 nara sumber dengan kriteria telah pernah mengunjungi Curug Cibereum dalam satu tahun terakhir sewaktu penelitian ini dilakukan. Atas dasar indikator-indikator Sapta Pesona yang terbentuk baik dari Diskusi kelompok fokus maupun penelusuran data sekunder

dilakukan Penggalan data lanjut menggunakan teknik komunikasi terhadap 560 responden dengan menggunakan integrasi teknik pengisian kuesioner, wawancara langsung dengan para nara sumber yang merupakan wisatawan Curug Cibereum saat penelitian ini dilakukan. Dalam pelaksanaan penelitian ini dilakukan identifikasi kinerja indikator-indikator dari unsur-unsur pada sapta pesona wisata. Dalam penggalan data diberikan penomoran dengan kode yang diacak sehubungan unsur-unsur sapta pesona wisata agar dapat digali data yang lebih obyektif. Digunakan teknik *multistage sampling* (Sugiarto, 2022). Sebagai responden adalah wisatawan yang pada saat penelitian dilakukan berada di lokasi Curug Cibereum yang berasal dari luar daerah setempat dan berusia lebih dari 17 tahun. Responden tersebut diambil menggunakan *Purposive sampling*. Sebagai pengkonfirmasi data yang digali dari para responden yang memenuhi kriteria yang ditetapkan, dilakukan pula penggalan data dari nara sumber yang adalah masyarakat sekitar dan para pedagang lokal yang mengenal mendalam karakteristik kondisi setempat. Nara sumber diambil menggunakan teknik pengambilan sampel *Snowball sampling*. Triangulasi digunakan untuk menguji keabsahan data. Data yang digunakan dalam analisis adalah data berdasarkan perspektif wisatawan selaku pengguna dan juga berdasarkan perspektif masyarakat sekitar, yang hasilnya dapat digunakan dalam membenahan tata kelola oleh para pemangku kepentingan. Penelitian ini melibatkan komunikasi dengan informan, berpikir interpretatif, dan berpikir kritis. Hasil akhirnya adalah analitis, dan kesimpulan diambil dari informasi yang dikumpulkan yang telah melalui tahapan analisis yang seksama (Frances et al., 2009; Reeves et al., 2008). Terhadap data yang terkumpul dilakukan editing sehubungan dengan validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya terhadap respon kinerja dan kepentingan dari tiap indikator yang digali dari responden akan dipetakan dalam 4 kuadran. Kuadran untuk pemetaan kinerja indikator-indikator yang diteliti dipetakan berdasarkan indikator-indikator dari Sapta Pesona sebagaimana dinyatakan pada Keputusan Menteri Pariwisata, Pos & Telekomunikasi Nomor.5/UM.209/MPPT89. Penggalan kinerja indikator dilakukan menggunakan skala 1 untuk nilai minimum dan menggunakan skala 5 untuk nilai maksimumnya. Dalam pelaksanaan penelitian ini responden diminta tanggapannya terhadap indikator yang diteliti sehubungan 2

aspek yakni aspek Performance dan aspek Importance. Hasil yang diperoleh dipetakan pada empat kuadran, sebagai berikut.

Gambar 1. Analisis Kuadran – Performance & Importance



Kuadran I, merupakan wadah bagi indikator-indikator dengan performa dan kepentingan yang sudah memenuhi perspektif para wisatawan. Indikator-indikator pada kuadran I harus dipertahankan dan ditingkatkan kinerjanya. Kuadran II adalah wadah bagi indikator-indikator yang perlu diperhatikan secara seksama oleh pihak pengelola Curug Cibereum. Indikator-indikator yang masuk pada kuadran II ini mengemukakan pentingnya peningkatan kinerja pada berbagai indikator yang diteliti karena masih belum mampu menjawab harapan para wisatawan padahal wisatawan menilai bahwa indikator-indikator tersebut dirasa perlu dalam kegiatan operasional. Pada kuadran III tingkat kepentingan dari indikator-indikator yang masuk kuadran III sangat rendah dan kinerja dari indikator-indikator yang masuk kuadran ini juga rendah. Indikator-indikator yang diteliti pada kuadran ini menunjukkan bagi wisatawan, aspek disini kurang terlalu penting untuk mendapatkan perhatian oleh pengelola sehingga pengelola bisa meningkatkan fokus pada pengembangan kinerja indikator-indikator yang masuk pada kuadran ke II. Indikator-indikator yang berada pada kuadran IV menyatakan didapatinya

kinerja yang berlebihan menimbang tingkat kepentingan dari indikator yang diteliti itu cenderung kecil dan di bawah rata-rata, akan tetapi kinerjanya berlebihan. Oleh karena itu alokasi biaya dalam pengembangan indikator-indikator yang ada pada kuadran IV, bisa dipindahkan kepada peningkatan kinerja berbagai indikator yang berada pada kuadran II sehingga memungkinkan terjadinya peningkatan kinerja indikator-indikator pada kuadran yang dianggap penting.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Tabel 1 memaparkan tentang indikator-indikator yang dihasilkan dari Diskusi kelompok fokus dan dari penelusuran literatur yang relevan terkait indikator-indikator Sapta Pesona, meliputi 18 indikator unsur Aman, 7 indikator unsur kenangan, 2 indikator unsur bersih, 3 indikator unsur sejuk, 2 indikator unsur indah, 2 indikator unsur Tertib dan 2 indikator unsur Ramah.

Tabel 1 Indikator-indikator Unsur-unsur Sapta Pesona

Unsur	Indikator
Aman	Pos Informasi
	Keamanan Lingkungan
	Ketersediaan Informasi
	Pengetahuan Petugas
	Kualitas Tenaga kerja
	Kecukupan Petugas
	Poliklinik
	Dokter Jaga
	Rumah Sakit
	Informasi Publikasi
	Signage
	Papan Informasi
	Jogging Track
	Jalan
	Tempat Parkir
Kenangan	Aksesibilitas
	Fasilitas diakses Online
	Informasi Promosi
	Keterawatan Infrastruktur
	Kehandalan Wifi
	Pelayanan yang Sigap
	Pelayanan yang Membantu
Kotak Saran	
Bersih	Innovasi Pengelola
	Fasilitas Umum
Sejuk	Toilet
	Fasilitas Umum
Indah	Ruangan Ber AC
	Lingkungan Rindang
Tertib	Pepohonan Rindang
	Penataan Infrastruktur
Ramah	Penataan Lingkungan
	Antrian Masuk
	Pedagang Kaki Lima
	Kepekaan Petugas
	Tenaga Kerja

Dalam penggalian data kepada wisatawan dilakukan pengaturan susunan indikator-indikator unsur-unsur Sapta pesona agar didapat data yang lebih obyektif, dengan penomoran sebagaimana ditayangkan pada Tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Nomor Indikator Unsur-unsur Sapta Pesona yang diukur

Nomor	Indikator
1	Pos Informasi
2	Keamanan Lingkungan
3	Ketersediaan Informasi
4	Pengetahuan Petugas
5	Kualitas Tenaga kerja
6	Kecukupan Petugas
7	Poliklinik
8	Dokter Jaga
9	Rumah Sakit
10	Informasi Publikasi
11	Keterawatan Infrastruktur
12	Kehandalan Wifi
13	Toilet
14	Fasilitas Umum
15	Signage
16	Papan Informasi
17	Jogging Track
18	Jalan
19	Tempat Parkir
20	Aksesibilitas
21	Fasilitas diakses Online
22	Ruangan Ber AC
23	Lingkungan Rindang
24	Pepohonan Rindang
25	Penataan Infrastruktur
26	Penataan Lingkungan
27	Antrian Masuk
28	Pedagang Kaki Lima
29	Pelayanan yang Sigap
30	Pelayanan yang Membantu
31	Kotak Saran
32	Innovasi Pengelola
33	Fasilitas Umum
34	Kepekaan Petugas
35	Informasi Promosi
36	Tenaga Kerja

Tabel 3 dan Tabel 4 menggambarkan ringkasan karakteristik responden penelitian terkait jenis kelamin dan asal daerah.

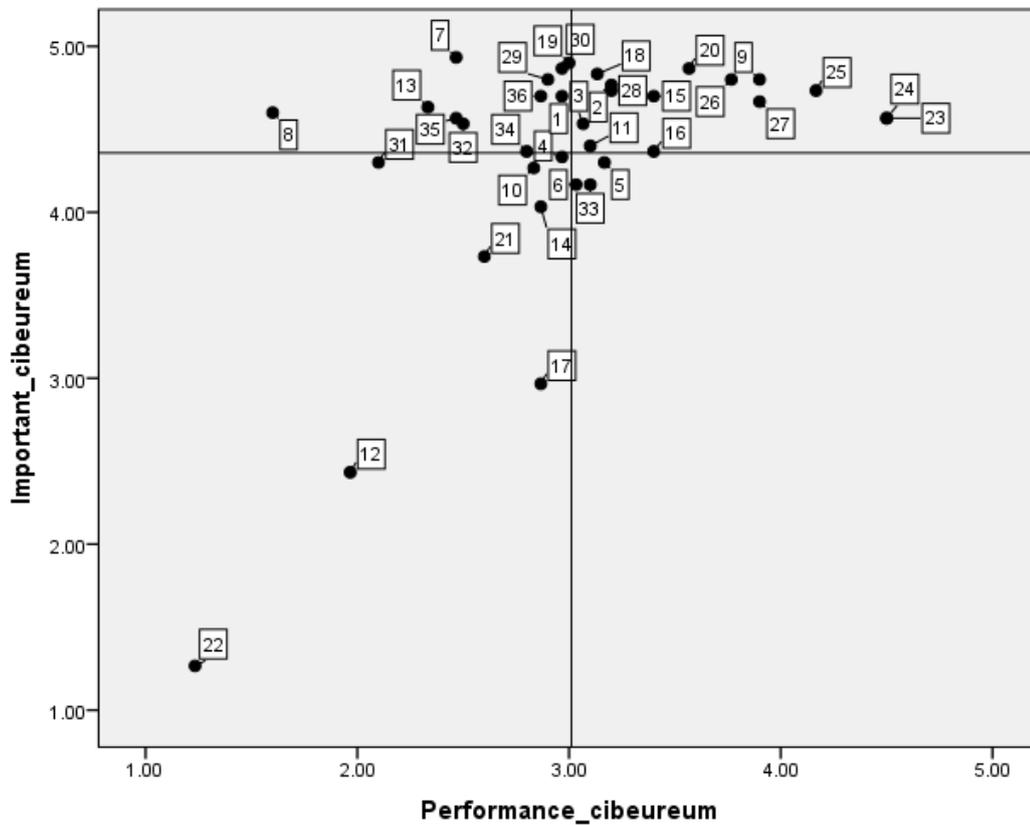
Tabel 3 Karakteristik Jenis Kelamin dari Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Frekuensi relatif (%)
Laki-laki	291	52
Wanita	269	48
Total	560	100

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasar Asal Daerah

Asal daerah	Frekuensi	Frekuensi relatif (%)
Jakarta Pusat	76	13.6
Jakarta Utara	33	5.9
Jakarta Barat	51	9.1
Jakarta Selatan	14	2.5
Jakarta Timur	18	3.2
Cirebon	92	16.4
Sukabumi	98	17.5
Bogor	73	13.0
Semarang	58	10.4
Surabaya	23	4.1
Lain-lain	24	4.3
Total	560	100

**Analisis Performance-Importance**



Beberapa aspek yang perlu diperhatikan oleh pengelola kawasan Curug Cibeureum terkait dengan Tata kelola destinasi wisata tersebut berdasarkan hasil analisis Performance-Importance tertera pada Tabel 5.

Tabel 5 Indikator-indikator yang Perlu Ditingkatkan Kinerjanya pada Kawasan Wisata Curug Cibeureum

No	Indikator
1	Pos Informasi
4	Pengetahuan petugas
7	Poliklinik
8	Dokter Jaga
13	Toilet
19	Tempat Parkir
29	Pelayanan yang sigap
32	Inovasi Pengelola
34	Kepekaan petugas terhadap kesulitan pengunjung
35	Informasi promosi
36	Tenaga kerja

Dari 36 indikator didapati sebanyak 15 indikator yang terpetakan ke dalam daerah Kuadran I, yang berarti indikator-indikator tersebut dianggap sudah mampu menjawab kebutuhan wisatawan. Rincian indikator-indikator yang masuk dalam daerah kuadran 1 tersebut dapat ditelusur sesuai dengan nomor indikatornya dan kinerja indikator-indikator tersebut semestinya dipertahankan bahkan ditingkatkan di masa mendatang. Didapati 8 indikator yang terpetakan dalam kuadran III, dimana menurut perspektif wisatawan indikator-indikator tersebut dianggap kinerjanya tidak bagus namun demikian kepentingan wisatawan terhadap indikator-indikator tersebut juga secara relatif tidak dianggap penting. Didapati 2 indikator yang terpetakan pada kuadran IV. Kedua indikator tersebut oleh wisatawan dianggap menunjukkan kinerja yang berlebihan karena tingkat kepentingan wisatawan terhadap kedua indikator tersebut terbilang relatif rendah. Didapati 11 indikator yang memerlukan pembenahan segera karena indikator-indikator tersebut terpetakan pada Kuadran II. Dari 11 indikator tersebut 6 indikator berkenaan dengan unsur Sapta Pesona Aman, 2 indikator berkenaan dengan unsur Sapta Pesona Kenangan, 2 indikator berkenaan dengan unsur Sapta Pesona Ramah dan 1

indikator berkenaan dengan unsur Sapta Pesona Bersih. Secara umum sudah didapati sebanyak 41.7 % indikator yang kinerjanya sudah tergolong mampu menjawab kebutuhan wisatawan, namun masih menyisakan 30.5 % indikator yang memerlukan pembenahan segera. Menimbang luasnya rentang wilayah pengawasan dari pengelola pada kawasan Curug Cibereum, seyogyanya para pengelola menetapkan strategi tata kelola yang efektif dan efisien pada kondisi keterbatasan tenaga kerja di lokasi. Dari 7 unsur sapta pesona, kinerja 4 unsur yaitu Aman, Kenangan, Ramah dan Bersih masih dirasa belum mampu menjawab kebutuhan wisatawan. Dari 4 unsur Sapta Pesona tersebut yang paling belum mampu menjawab kebutuhan wisatawan adalah unsur aman padahal unsur aman ini merupakan salah satu pertimbangan utama dari wisatawan disamping unsur keselamatan dan unsur kepastian (Sugiarto & Herawan, Tutut, 2023). Dari tujuh fungsi tata kelola perusahaan yang sangat diperlukan (Brockett & Rezaee, 2012) berikut: pengawasan, manajerial, kepatuhan, audit internal, penasihat, audit eksternal dan pemantauan, Indikator-indikator yang Perlu Ditingkatkan pada Kawasan Wisata Air Terjun Cibeureum dapat dipetakan ke dalam fungsi-fungsi berikut: Pengawasan (kepekaan petugas terhadap kesulitan pengunjung, pelayanan yang sigap, pelayanan yang membantu), Manajerial (inovasi pengelola, tenaga kerja), Kepatuhan (poliklinik, dokter jaga, Toilet, pos informasi, tempat parkir) dan Pemantauan (informasi promosi). Untuk meningkatkan kinerja fungsi Pengawasan perlu dilakukan peningkatan rasa empati petugas terhadap pengunjung karena dikeluhkan oleh pengunjung tentang kepekaan petugas terhadap kesulitan pengunjung yang dirasa kurang. Disamping itu peningkatan empati dari petugas terhadap pengunjung juga semestinya dapat menjawab keluhan pengunjung yang membutuhkan pelayanan yang sigap dan pelayanan yang membantu. Untuk meningkatkan kinerja fungsi Manajerial sehubungan masih dirasa lemahnya inovasi pengelola perlu dilakukan studi banding terhadap destinasi-destinasi wisata yang memiliki kemiripan dengan agrowisata Curug Cibereum namun yang pengelolaannya sudah maju. Pada era dengan kemajuan teknologi yang pesat ini, inovasi yang dibutuhkan tidak hanya diarahkan untuk menjawab kebutuhan pengunjung yang hadir secara fisik saja namun juga harus mampu menjawab kebutuhan di dunia maya sehingga baik calon pengunjung maupun pengunjung

dapat dijawab kebutuhannya dan memperoleh kepuasan yang menjadi penentu ketahanan dan kesinambungan agrowisata Curug Cibereum (Homme, B. P., & Raymond, L. , 2016; Jones, P., Hillier, D., & Comfort, D., 2016). Untuk menjawab kelemahan dari tenaga kerja pihak manajemen perlu meningkatkan ”*Product Knowledge*” dari para penjaga serta pegawai di lokasi wisata. Pengelola kawasan wisata Curug Cibereum perlu secara terprogram dan terjadual mengadakan pelatihan karyawan yang lengkap dengan *Product Knowledge* tentang bagaimana memberikan pelayanan prima kepada para pengunjung dari aspek kesigapan, kepekaan dan kepedulian. Dari sisi ketenagakerjaan, pihak manajemen perlu meningkatkan ”*Product Knowledge*” dari para penjaga serta pegawai di lokasi wisata. Dengan meningkatkan *Product Knowledge* tersebut maka diharapkan para tenaga kerja dan karyawan mampu lebih baik dalam memberikan informasi kepada para pengunjung mengenai kawasan wisata tersebut. Untuk meningkatkan kinerja fungsi Kepatuhan terkait kelemahan sehubungan poliklinik, dokter jaga, Toilet, pos informasi, tempat parkir, perlu dirancang secara seksama baik kecukupan jumlah maupun kualitas dalam layanan sehubungan indikator-indikator tersebut. Dengan rentang wilayah yang sedemikian luas dan sedemikian banyaknya pengunjung setiap waktunya, yang pasti dari segi kuantitas tidak memadai, terlebih pada hari-hari sibuk yang pada umumnya terjadi pada akhir minggu maupun hari libur nasional, padahal kebutuhan akan kecukupan kuantitas dan kualitas poliklinik dan dokter jaga yang mumpuni sangatlah penting bagi keamanan, keselamatan dan kepastian wisatawan (Sugiarto & Herawan, Tutut, 2023; Jovanović, Sonja.et al., 2015). Untuk mencapai efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan, pihak pengelola dapat menjalin kerja sama dengan aparat setempat maupun rumah-sakit pendidikan dari institusi-institusi pendidikan di tanah air. Selain itu pengelola dapat merancang pos informasi berbasis teknologi komunikasi sehingga meskipun jumlah petugas secara fisik kurang memadai namun setidaknya dampak risiko dapat dimitigasi oleh sistem komunikasi yang mumpuni. Dalam hal ini pengelola dapat memberdayakan sistem informasi yang cocok menjawab kebutuhan pengunjung. Selain itu beberapa fasilitas menjadi sorotan pengunjung yakni toilet dan tempat parkir juga harus ditingkatkan ketersediaan dan kebersihannya. Peneliti masih mendapati toilet yang digenangi oleh air dan beberapa tempat sampah yang penuh yang dipandang oleh

pengunjung menjadi kelemahan kinerja pengelola terkait kesehatan and kebersihan (Jovanović, Sonja.et al., 2015). Untuk meningkatkan kinerja tata kelola sehubungan fungsi Pemantauan dalam rangka meningkatkan kinerja kesinambungan Curug Cibereum sehubungan masih dirasa lemahnya informasi promosi, pihak pengelola dapat menggandeng mitra yang mumpuni dengan memberdayakan teknologi informasi yang sejauh ini telah mengalami kemajuan yang pesat (Hussain, N., Orij, R. P., & Rigoni, U., 2016; Galpin, T., Whittington , L., & Bell, G., 2015). Pihak pengelola harus meyakinkan akan ketersediaan konten yang dapat berguna bagi informasi promosi. Upaya tersebut selain meningkatkan kinerja aspek informasi promosi juga makin menjadikan calon pengunjung makin mengenal kondisi lokasi di Curug Cibereum sehingga saat mereka berkunjung secara fisik ke Curug Cibereum sudah lebih mempersiapkan segala sesuatunya terutama terkait aspek keamanan, keselamatan dan kepastian. Sehubungan peningkatan tata kelola yang menjawab keluhan akan pentingnya promosi dan selebaran informasi mengenai lokasi wisata ini, peneliti mendapati masih kurang adanya pusat informasi yang dapat mendukung para pengunjung untuk bertanya dan juga mendapatkan peta kecil untuk kawasan wisata ini (Hussain, N., Orij, R. P., & Rigoni, U., 2016).

## **SIMPULAN**

Hasil penelitian mendapati adanya 11 indikator yang memerlukan pembenahan segera. Dari 7 unsur sapta pesona, kinerja 4 unsur yaitu Aman, Kenangan, Ramah dan Bersih masih dirasa belum mampu menjawab kebutuhan wisatawan. Dari 11 indikator tersebut, 6 indikator terkait dengan unsur Aman, 2 indikator terkait dengan unsur Kenangan, 2 indikator terkait dengan unsur Ramah dan 1 indikator terkait dengan unsur Bersih. Kinerja empat unsur Sapta Pesona yaitu Aman, Kenangan, Ramah dan Bersih dinilai masih belum mampu menjawab kebutuhan wisatawan secara memuaskan. Dari keempat unsur Sapta Pesona yang masih kurang, yang paling tidak mampu menjawab kebutuhan wisatawan adalah unsur keamanan yang menjadi salah satu pertimbangan utama wisatawan selain keamanan dan kepastian. Hasil penelitian mendapati dari tujuh fungsi tata kelola pada Kawasan Wisata Air Terjun Cibeureum fungsi-fungsi yang masih perlu

memperoleh perhatian untuk peningkatan kinerja adalah fungsi-fungsi Pengawasan (kepekaan petugas terhadap kesulitan pengunjung, pelayanan yang sigap, pelayanan yang membantu), Manajerial (inovasi pengelola, tenaga kerja), Kepatuhan (poliklinik, dokter jaga, Toilet, pos informasi, tempat parkir) dan Pemantauan ( informasi promosi). Dalam penelitian ini evaluasi kinerja tata kelola di Curug Cibereum didasarkan atas penilaian dari perspektif wisatawan. Untuk memperoleh evaluasi yang lebih utuh, dapat dilakukan penelitian lanjutan yang melibatkan evaluasi dari pihak pengelola sehingga diperoleh gambaran kinerja tata kelola yang saling melengkapi dan dengan demikian dapat memberi masukan yang lebih komprehensif dalam membenah tata kelola di Curug Cibereum. Saran untuk kontribusi penelitian, keterbatasan penelitian dan agenda penelitian mendatang, adalah sebagai berikut :

1. Kontribusi teoritis dari penelitian ini yang sekalian juga sebagai kebaruan (*novelty*) penelitian ini adalah merumuskan indikator-indikator Sapta Pesona wisata yang relevan dengan Curug Cibereum yang selanjutnya digunakan sebagai dasar evaluasi kinerja tata kelola di Curug Cibereum
2. Temuan yang diperoleh dari penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan oleh pihak pengelola Curug Cibereum dalam melakukan membenah terhadap fungsi-fungsi tata kelola di Curug Cibereum. Pembenah yang mendesak untuk dilakukan terutama terkait unsur keamanan menimbang unsur keamanan ini merupakan salah satu pertimbangan utama dari wisatawan disamping unsur keselamatan dan kepastian.
3. Ketidak tercapaian standar yang dicanangkan dalam fungsi-fungsi tata kelola berimbang pada munculnya berbagai risiko dan yang terutama adalah risiko operasional dan risiko reputasi dari Curug Cibereum yang harus dikelola sedemikian rupa oleh pihak pengelola Curug Cibereum agar meningkatkan ketahanan dan kesinambungan dari Curug Cibereum. Kesadaran ini dapat ditindaklanjuti sebagai peluang untuk dilakukannya penelitian lanjutan sehingga dapat memberi masukan yang lebih komprehensif sehubungan sinergi dari aspek tata kelola dan manajemen risiko di Curug Cibereum.

**DAFTAR PUSTAKA**

Aras, G., & Crowther, D. (2008). Governance and sustainability: An investigation into the relationship between corporate governance and corporate sustainability. *Management Decision* , 433-448.

Benn, S., & Dunphy, D. (2007). *Corporate Governance and Sustainability: Challenges for theory and practice*. Oxon: Routledge

Brockett, A., & Rezaee, Z. (2012). *Corporate Sustainability: Integrating Performance and Reporting*. New Jersey, USA: John Wiley & Sons, Inc.

Frances, R., Coughlan, M., & Cronin, P. (2009). Interviewing in qualitative research: The one-to-one interview. *International Journal of Therapy and Rehabilitation*, 16(6), 309–314.  
<https://doi.org/10.12968/ijtr.2009.16.6.42433>

Galpin, T., Whittington , L., & Bell, G. (2015). Is your sustainability strategy sustainable? Creating a culture of sustainability. *Corporate Governance* , 1-17.

Garay, L., & Font, X. (2012). Doing good to do well? Corporate social responsibility reasons, practices and impacts in small and medium accommodation enterprises. *International Journal of Hospitality Management* , 329-337

Gnan, L., Hinna, A., Monteduro, F., & Scarozza, D. (2013). Corporate governance and management practices: stakeholder involvement, quality and sustainability tools adoption Evidences in local public utilities. 907-937.

Homme, B. P., & Raymond, L. (2016). Implementation of sustainable development practices in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* , 609-639.

<https://travelspromo.com/htm-wisata/curug-cibeureum-cianjur/>

<https://wisataibodas.com/curug-cibeureum/>

Hussain, N. ´., Orij, R. P., & Rigoni, U. (2016). Corporate Governance and Sustainability Performance: Analysis of Triple Bottom Line Performance

Jiang, Y., Ritchie, B. W., & Verreynne, M. L. (2019). Building tourism organizational resilience to crises and disasters: A dynamic capabilities

view. *International Journal of Tourism Research*, 21(6), 882–900.  
<https://doi.org/10.1002/jtr.2312>

Jiang, Y., Ritchie, B. W., & Verreynne, M. L. (2021). A Resource-Based Typology of Dynamic Capability: Managing Tourism in a Turbulent Environment. *Journal of Travel Research*. <https://doi.org/10.1177/00472875211014960>

Jones, P., Hillier, D., & Comfort, D. (2016). Sustainability in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 36-67.

Jovanović, Sonja et al. (2015). Health and Hygiene Importance for the Improvement of Tourism Sector Competitiveness in Serbia and the South-Eastern Europe Countries. *Procedia Economics and Finance* Vol.19 page 373 – 382

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2018). Laporan Akuntabilitas Kinerja Kemenpar Tahun 2018. In *KEMENPAR*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2020). *Rencana Strategis Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif 2020-2024* (Vol. 1).

Kementerian PPN/Bappenas. (2019). Rancangan Teknokratik Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2020 - 2024 : Indonesia Berpenghasilan Menengah - Tinggi Yang Sejahtera, Adil, dan Berkesinambungan. In *Kementerian PPN/ Bappenas*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor.5/UM.209/MPPT89 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sapa Pesona

Khan, A., Gupta, S., & Gupta, S. K. (2020). Multi-hazard disaster studies: Monitoring, detection, recovery, and management, based on emerging technologies and optimal techniques. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 47, 101642. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2020.101642>

*Laporan Bank Indonesia*. (2020).

Lesmana, Henky & Sugiarto. (2021). Formulating a competitive advantage model for tourism destinations in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*. 8 (3), 0237–0250.

Lesmana, Henky., Sugiarto., Christina Yosevina Ratna Tercia., Widjojo, Handyanto. (2023). *Model Keunggulan Bersaing Destinasi Pariwisata Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit Andi

- Leta, S. D., & Chan, I. C. C. (2021). Learn from the past and prepare for the future: A critical assessment of crisis management research in hospitality. *International Journal of Hospitality Management*, 95(February), 102915. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102915>
- Ma, Z., Xiao, L., & Yin, J. (2018). Toward a dynamic model of organizational resilience. *Nankai Business Review*, 9(3), 246–263. <https://doi.org/10.1108/NBRI-07-2017-0041>
- Mahaliyanaarachchi Rohana P.(2016). Agri Tourism as a Risk Management Strategy in Rural Agriculture Sector: With Special Reference to Developing Countries. *The Journal of Agricultural Sciences*. Vol. 11, No. 1, January 2016. Pp 1 - 12
- Malla, P. B. (2010). *Corporate Governance : History, Evolution and India Story*. New Delhi, India: Routledge.
- Paulina, Lo & Sugiarto. (2021). Strategic planning in SMEs: A Case Study in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*. 8(2), 1157–1168.
- Paulina, Lo; Sugiarto; Widjojo Handyanto & Christiana Yosevina ratna Tercia. (2023). *Membangun Resiliensi Bisnis Perhotelan, Berlandaskan Sumber daya dan Crafting Strategy, Buah pembelajaran pandemi COVID 19*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Reeves, S., Kuper, A., & Hodges, B. (2008, February). *Qualitative research: Qualitative research methodologies: Ethnography*. [https://www.researchgate.net/profile/Scott-Reeves-4/publication/23156526\\_Qualitative\\_research\\_Qualitative\\_research\\_methodologies\\_Ethnography/links/0deec5170796e1968d000000/Qualitative-research-Qualitative-research-methodologies-Ethnography.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Scott-Reeves-4/publication/23156526_Qualitative_research_Qualitative_research_methodologies_Ethnography/links/0deec5170796e1968d000000/Qualitative-research-Qualitative-research-methodologies-Ethnography.pdf)
- Sugiarto. (2022). *Metodologi Penelitian Bisnis* (2nd ed). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Vaid, Jatin; Vaid, Davinder Kumar and Kesharwani, Subodh. (2019). corporate governance and sustainability tourism marketing: an analysis and review of recent literature. *Business Analyst, ISSN 0973 - 211X, 40(1), 59-85, ©SRCC*