

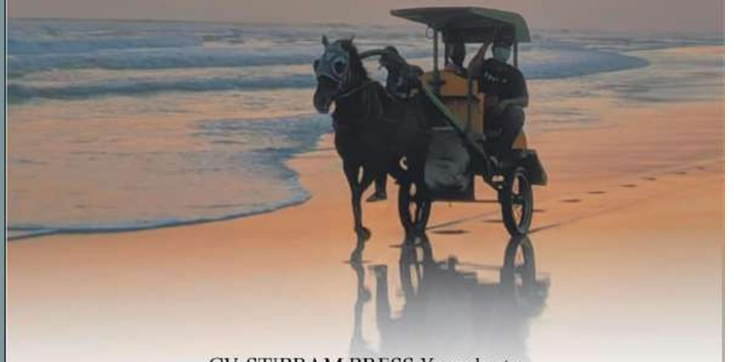
Manajemen Pariwisata Berkualitas

Edisi Pertama

Editor: Amiluhur Soeroso

Manajemen Pariwisata Berkualitas

Konsep, Objek, dan Aplikasi



CV. STIPRAM PRESS Yogyakarta

CV. Stipram Press

Jl. Ahmad Yani, Ring Road Timur 578, Modolan,
Bongasari, Diutol, DIY (55198)
Tlp (0274) 485 650
e-mail stiprampress@stipram.co.id

ISBN 978-623-99364-1-5



Manajemen Pariwisata Berkualitas

Edisi Pertama

MANAJEMEN PARIWISATA BERKUALITAS

Konsep, Objek dan Aplikasi

Amiluhur Soeroso
Editor

STIPRAM PRESS
Yogyakarta

STIPRAM PRESS

Kampus Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo

Copyright © 2022 by The STIPRAM PRESS. All rights reserved

ISBN 978-623-99344-1-5

Editor: Amiluhur Soeroso

Manajer proyek: Kiki Rizki Makiya

Penyelia produksi: Meiana Maulida Hikmawati

Rancangan Sampul Buku: Muhamad Bachtiar Rifa'i

Typeface: Times New Roman 12/13/16

Soeroso, Amiluhur (Ed.)

Manajemen Pariwisata Berkualitas: Konsep, Objek dan Aplikasi

Edisi pertama

138 hal.

Termasuk indeks

ISBN 978-623-99344-1-5

Dilarang menggandakan buku ini tanpa ijin dari penerbit.

Order pemesanan buku ke: CV. STIPRAM PRESS

Lantai 2, Gedung LPPM Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo
Yogyakarta.

Jl. Ahmad Yani Jl. Ringroad Timur No.52, Pelem Mulong,
Banguntapan, Kec. Banguntapan, Kabupaten Bantul, Daerah
Istimewa Yogyakarta 55198

Telp: (0274) 485 650

Email: lppm2@stipram.ac.id

**WE DO THE IMPOSSIBLE,
Because anyone, CAN DO THE POSSIBLE**

Daftar Isi

Daftar Isi, xi
Daftar Tabel, xii
Daftar Gambar, xiii
Kata Pengantar, xiv
Abstrak, xvi

BAB I KONSEP KUALITAS

Apa yang Sebenarnya Dimaksud dengan Produk Pariwisata Berkualitas: Resensi Jasa Pariwisata Hijau - Amiluhur Soeroso, 3

Wisatawan dalam Konteks Pariwisata Berkualitas - Eko Sugiarto, 21

BAB II OBJEK: KONSUMEN, AKOMODASI DAN DESTINASI

Mediasi Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Ramah Lingkungan di Daerah Istimewa Yogyakarta - Nining Yuniati, 41

Prospek Pengembangan Wisata Halal Berkualitas - Damiasih, Rahmad Ramadhan, Muhammad Bachtiar Rifai, 61

Penerapan Rambu Berbahasa Jepang Pada Resor dan Restoran Little Tokyo di Kapanewon Dlingo, Kabupaten Bantul, DIY: Kajian Semiotika Bahasa Jepang pada Destinasi Wisata Ala Jepang - Annisaa Nurul Atiqah, Suci Sumbawati, 91

BAB III APLIKASI

Langkah Taktis Menyiapkan Pariwisata yang Berkualitas - Hendi Prasetyo, Zahrotun Satriawati, 123

INDEX, 136

Daftar Tabel

Tabel 1 Deskripsi Variabel.....	48
Tabel 2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel dan Indikator	50
Tabel 3 Asesment Normalitas Data.....	51
Tabel 4 Feasibility Test Results for Research Model Using SEM	52
Tabel 5 The Result of Intervariable Testing.....	54
Tabel 6 Standardized Direct Effects	55
Tabel 7 Standardized Indirect Effects	56
Tabel 8 Temuan.....	115

Daftar Gambar

Gambar 1 Tahapan Berwisata secara Umum	28
Gambar 2 Kerangka Teori Loyalitas Konsumen Ramah Lingkungan.....	47
Gambar 3 Hasil Pemodelan Loyalitas Konsumen Ramah Lingkungan Dengan SEM.....	53
Gambar 4 Kondisi Resor dan Restoran Litte Tokyo	93
Gambar 5 Model Peta Tanda.....	95
Gambar 6 Rambu 1 – Kategori Penulisan Katakana	102
Gambar 7 Rambu 2 – Kategori Penulisan Kanji dan Katakana.....	105
Gambar 8 Rambu 3 – Kategori Penulisan Kanji dan Katakana, Kanji.....	108
Gambar 9 Rambu 4 – Kategori Penulisan Kanji, Hiragana, dan Katakana	110
Gambar 10 Rambu 1 – Kategori Penulisan Katakana dan Hiragana	111
Gambar 11 Rambu 6 – Kategori Penulisan Hiragana Kanji	112
Gambar 12 Rambu 7 – Kategori Penulisan Hiragana	114
Gambar 13 Penanda Rambu dengan Penunjuk Arah	117
Gambar 14 Penanda Rambu tanpa Petunjuk Arah	117

Kata Pengantar

Puji Syukur Kepada Allah yang Maha Kuasa, penguasa alam, atas berkah dan rahmat yang diberikan kepada semua umatnya, sehingga buku berjudul “Manajemen Pariwisata Berkualitas: Konsep, Objek dan Aplikasi” dapat selesai sesuai tenggat waktunya. Buku ini disusun oleh banyak penulis yang membahas tentang kaitan antara pengelolaan, pariwisata, dan kualitas, sesuai dengan bidang kerjanya.

Kualitas dalam pariwisata bukan hanya karena wisatawan berlama-lama di suatu destinasi dengan memaksimalkan perjalanan. Bukan pula karena mereka dianggap telah ‘bertanggung-jawab’ terhadap lingkungan di sekitar tempatnya menginap hanya karena tidak mengganggu kehidupan di alam liar. Namun, pengelolaan wisata yang baik, selain mengapresiasi pelestarian alam, juga perlu melibatkan dan menguatkan budaya masyarakat, serta memberikan jasa pelayanan yang prima. Oleh karena itu penyelenggaraan pariwisata masal yang dianggap menimbulkan masalah degradasi lingkungan, baik secara fisik maupun sosial-budaya komunitas lokal, didorong pemerintah untuk beralih menjadi wisata hijau atau ekowisata. Dalam kegiatan ini, agar sumberdaya wisata tetap atau bahkan di atas ambang batasnya maka perlu ditetapkan kualitas yang memenuhi standar dan terukur. Dengan demikian kualitas akan menjaga keberlanjutan sumberdaya untuk dapat digunakan generasi kini dan mendatang.

Di dalam penyusunan buku ini baik editor maupun para penulis tentu banyak mendapat sumbangan baik pemikiran, saran, pustaka dan sekaligus ulasan para pihak yang kompeten. Akhirulkalam, dengan kerendahan hati perkenankanlah editor dan para penulis buku memberikan apresiasi yang tinggi kepada:

1. Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo
Yogyakarta;
2. Wakil Ketua Bidang Akademik;
3. Direktur Pascasarjana beserta jajarannya;
4. Ketua LPPM beserta jajarannya;
5. Rekan sejawat yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Yogyakarta, Juli 2022

Amiluhur Soeroso
Editor

APA YANG SEBENARNYA DIMAKSUD DENGAN PRODUK PARIWISATA BERKUALITAS?

Resensi untuk Jasa Pariwisata Hijau

Amiluhur Soeroso

amiluhursoeroso@stipram.ac.id

Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta

Abstrak

Volume penjualan yang tinggi, pemanfaatan paket liburan, pengembangan infrastruktur dan sistem transportasi, mengalami dilema. Meskipun membuka banyak lapangan kerja sehingga menyumbang produk nasional bruto secara signifikan, manfaat ekonomi dari pariwisata seperti ini akan marjinal karena membengkaknya ongkos perbaikan lingkungan.

Untuk itu pemerintah Indonesia mendorong agar penyelenggaraan pariwisata sadar terhadap pelestarian lingkungan, sehingga perlu beralih dari tradisi masal ke pariwisata hijau atau ekowisata, yang mengedepankan kualitas. Kualitas di sini tentunya harus memenuhi standar yang telah ditetapkan, atau bahkan melampaui ambang batasnya agar sumberdayanya berkelanjutan, digunakan oleh generasi kini dan mendatang.

Kata kunci: pariwisata hijau, kualitas, standar, ambang batas, berkelanjutan

WHAT IS EXACTLY A QUALITY TOURISM PRODUCT?

Green Tourism Services Review

Amiluhur Soeroso

amiluhursoeroso@stipram.ac.id

Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta

Abstract

The tourism industry, which still relies on the number of tourists, high sales volume, utilization of holiday packages, development of infrastructure and transportation systems, is in a dilemma. Although it creates a lot of jobs and thus contributes significantly to the gross national product, the economic benefits of such tourism will be marginal due to the escalating costs of environmental improvements.

For this reason, the Indonesian government encourages the implementation of tourism to be aware of environmental conservation, so it is necessary to switch from mass tradition to green tourism or ecotourism, which prioritizes quality. Quality here of course must meet the standards that have been set, or even exceed the threshold so that the resources are sustainable, used by current and future generations.

Keywords: green tourism, quality, standard, threshold, sustainable

**APA YANG SEBENARNYA DIMAKSUD DENGAN PRODUK
PARIWISATA BERKUALITAS?**

Resensi Jasa Pariwisata Hijau

Amiluhur Soeroso

amiluhursoeroso@stipram.ac.id

Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta

PENDAHULUAN

Industri pariwisata menjadi bagian penting dari perekonomian Indonesia, karena menyumbang 4,97 persen dari Produk Domestik Bruto (PDB). Pertumbuhan signifikan pada pariwisata di Indonesia didorong oleh peningkatan jumlah pengunjung asing. Penerimaan dari 1,56 juta wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia mencapai US\$ 15,6 juta. Demikian juga dengan Thailand, selama 2010-2019 tingkat pertumbuhan pengunjung internasional tahunan rata-rata 10,7%, meningkat dari 15,9 juta menjadi 39,9 juta. Kontribusi sektor ini terhadap pariwisata Thailand adalah 19,7% terhadap produk domestik bruto (PDB) nasional dan menciptakan 21,4% lapangan kerja (WTTC 2020, Liu, 2022). Pariwisata di Inggris juga menyumbang 10% dari total PDB (SRD, 2022). Namun sejak terjadi pandemi COVID-19, pariwisata yang semula tumbuh stabil,

menjadi tumpuan sebagai wisata berkualitas. Agar sumberdayanya lestari, maka kualitas yang ditetapkan harus memenuhi standar yang terukur. Kualitas harus dijaga tetap atau bahkan di atas ambang batasnya agar berkelanjutan, dengan sumberdaya yang dapat digunakan oleh generasi kini dan mendatang.

Untuk merawat kualitas pariwisata dari sisi penawaran dapat dipakai metode Manajemen Kualitas Total (*Total Quality Management*, TQM), sedangkan dari sudut pasokan dapat menggunakan Daya Dukung Pariwisata (*Total Carrying Capacity*, TCC). Keduanya merupakan kombinasi yang lengkap untuk menjaga agar pariwisata berkualitas.

Daftar Pustaka

- Benavides-Chicón, C.G. & Ortega, B. (2014). The impact of quality management on productivity in the hospitality sector. *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 42: 165-173
- Bratucu, G. (2014). *The Tourist Destination Profile: Monograph (in Romanian)*. Transilvania University of Brasov Publishing House: Brasov, Romania.
- Cassia, F., Castellani, P., Rossato, C., & Baccarani, C. (2021). Finding a way towards high-quality, accessible tourism: the role of digital ecosystems. *The TQM Journal*. Vol. 33, (1): 205-221. <https://doi.org/10.1108/TQM-03-2020-0062>
- Ceballos-Lascuráin, H. (1987). The future of ecotourism. *Mexico Journal*, January: 13-14
- Crosby, P. (1995). *Quality Is Still Free: Making Quality Certain in Uncertain Times*. 2nd edition. McGraw-Hill

- Cvelbar, L.K, Clarke, M., & Van der Graaf, A. (2019). *Carrying capacity at sensitive cultural heritage sites*. European Expert Network on Culture and Audiovisual (EENCA). the European Commission, DG Education and Culture Directorate Culture and Creativity Unit cultural diversity and innovation.
- Deming, W.E., Orsini, J., & Martin, D., (2021). *The Essential Deming: Leadership Principles from the Father of Quality*. The W. Edwards Deming Institute (P)2021 Upfront Books
- Edgell Sr, D. L. (2016). *Managing Sustainable Tourism: A Legacy for the Future*. Routledge.
- Fennell, D.A. (2001). A content analysis of ecotourism definitions. *Current Issues in Tourism*, Vol. 4 (5): 403-421
- George, B.P. & Poyyamoli, G. (2021). tourism and environmental quality management: Comparative perspective. *ASEAN Journal on Hospitality and Tourism*, Vol 6: 29-44
- Hetzer, D. (1965). Environment, tourism, culture. *Links*, 1
- Hussain, M. and Khan, J. (2020). Key success factors of Total Quality Management (TQM) for the hospitality sector: a Critical Review of the Literature. *European Journal of Hospitality and Tourism Research*, Vol.8 (2): 1-17
- Jonah, N., Ornguga, I.G., and Torsen, E. (2016). The Effect of Total Quality Management (TQM) on the Organizational Growth of Adama Beverages: A Marketing Mix Perspective. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 1-21
- Juran, J.M. and De Feo, J.A. (2010). *Juran's Quality Handbook*. 6th edition. McGraw-Hill Professional.
- Katanić, Z., Lazović, S.T., and Todosijević, R. (2017). Quality management in the tourism industry. *Mining &*

Metallurgy Engineering Bor, No. 1-2: 115-124.
doi:10.5937/mmeb1702115K

- Kiper, T. (2013). Role of Ecotourism in Sustainable Development. In Özyavuz, M. (ed.). *Advances in Landscape Architecture*.
<https://www.intechopen.com/books/3560>
- Li, L., Ye, X. and Wang, X. (2022). Evaluation of Rural Tourism Carrying Capacity Based on Ecological Footprint Model. *Wireless Communications and Mobile Computing*, Vol. 2022, Article ID 4796908, 10 pages, 2022.
<https://doi.org/10.1155/2022/4796908>
- Liu, A. (2022). Impact of Tourism on Regional Economic Growth a Global Value Chain Perspective. *ADB Economics Working Paper Series*, No. 646 January 2022. Metro Manila, Philippines: ADB (Asian Development Bank).
<https://www.adb.org/sites/default/files/publication/766016/ewp-646-tourism-regional-economic-growth-main-paper.pdf>
- Makhadmeh, A., Al-Badarneh, M., Rawashdeh, A., and Al-Shormanc, A. (2020). Evaluating the carrying capacity at the archaeological site of Jerash (Gerasa) using mathematical GIS modelling. *The Egyptian Journal of Remote Sensing and Space Science*. Vol. 23 (2): 159-165
- Marques J.F. (2016). Sun, sand, sea and sex. In: Jafari J., Xiao H. (eds). *Encyclopedia of Tourism*. Springer, Cham.
https://doi.org/10.1007/978-3-319-01384-8_536
- Middleton, V.C. & Hawkins. (1998). *Sustainable Tourism: A Marketing Perspective*. Oxford: Butterworth-Heinemann
- Mihalič, T., & Kaspar, C. (1996). Umweltökonomie im Tourismus: Haupt.
- Munanura, I.E., Tumwesigye, B., Sabuhoro, E., Mariza, M., & Rugerinyange, L. (2018). The quality and performance nexus of the community-based ecotourism enterprises at Nyungwe National Park, Rwanda: a total quality

- management perspective. *Journal of Ecotourism*, 17 (2): 160-183. DOI: [10.1080/14724049.2017.1304945](https://doi.org/10.1080/14724049.2017.1304945)
- O'Reilly, A. M. (1986). Tourism carrying capacity: Concept and issues. *Tourism Management*, 7(4): 254-258.
doi:[https://doi.org/10.1016/0261-5177\(86\)90035-X](https://doi.org/10.1016/0261-5177(86)90035-X)
- Oakland, J.S. & Waterworth, R.D. (1995). Total quality management training: A review and suggested framework. *Total Quality Management*, 6:4, 299-316, DOI: [10.1080/09544129550035279](https://doi.org/10.1080/09544129550035279)
- Poudel, J. & Shrestha, S. (2017). Practices of Total Quality Management (TQM) In Tourism Service Industries of Chitwan, Nepal. *WWJMRD*, 4 (2): 205-210.
- Raj, A. & Dixit, S.K (ed.). (2017). Application of total quality management in the tourism sector. Chapter in *The Routledge Handbook of Consumer Behaviour in Hospitality and Tourism*. 1st Edition. Routledge. eBook ISBN 9781315659657
- Río-Rama, M.D.L.C.D., Álvarez-García, J., & Simonetti, E.B. (2014). Quality, Key Tool in Tourist Destinations: Implementation in Rural Accommodation. *Revista Portuguesa de Estudos Regionais*, Vol. 44: 23-37
- Selkani, I. (2020). Ecotourism: Formula to Travel and Discover Responsibly. *J Tourism Hospit.*, 9 (4) No. 436: 1-4. doi: 10.35248/2167-0269.20.9.436
- Setini, M., Wardana, I.M., Sukaatmadja, I.P.G., Ekawati, N.W., Yasa, N.N.K., & Astawa, I.P. (2021). Policy models for improving ecotourism performance to build quality tourism experience and sustainable tourism. *Quarterly Publication*, Vol. 11 (2): 595-608. DOI: [10.5267/j.msl.2020.9.007](https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.9.007)
- Soeroso, A. (2007). Revitalisasi Potensi Saujana Budaya Kawasan Perdesaan Kerebet Yogyakarta Berbasis pada Aktivitas Eko-Ekonomi. *Kinerja*, 12 (1): 1-16.

- Soeroso, A. (2021). *Ekowisata*. Tangerang Selatan: UT Press.
- SRD/Statista Research Department. (2022). Travel and tourism in Indonesia - statistics & facts. https://www.statista.com/topics/6871/travel-and-tourism-in-indonesia/#topicHeader_wrapper
- TIES (The International Ecotourism Society). (2020). What is ecotourism? <https://ecotourism.org/what-is-ecotourism/>
- UNWTO. (2020). International Tourism Highlights 2020. United Nations World Tourism Organization. <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284422456>
- WCED. (1987). *Our Common Future. The World Commission on environment and development*. Oxford: Oxford University Press.
- Witt, C.A, & Muhlemann, A.P. (1994). The implementation of total quality management in tourism: some guidelines. *Tourism Management*, Vol. 15 (6): 416-424. ISSN 0261-5177.
- Zhang, Y., Li, X., Su, Q., & Hu, X. (2017). Exploring a theme park's tourism carrying capacity: A demand-side analysis. *Tourism Management*, 59: 564-578. doi:10.1016/j.tourman.2016.08.019

INDEKS

- adagium, 103
akomodasi, 41, 54, 168,
170
Al-Quran, xxi, xxvii, 97,
99, 101, 115
antropis, 41
budaya lokal, 65, 66, 68,
74, 161, 166, 169
CHSE, 161, 165
Covid-19, xxiii, xxix, 55,
70, 159, 160, 161, 164,
171
Daerah Istimewa
Yogyakarta, xii, xx,
126, 127, 135
daya dukung, 43, 44, 65
deplesi, 38
Destinasi wisata, 41
ekowisata, xv, xviii, 40,
41, 45
ekspresif, 39
fauna, 40
flora, 40
futurologis, 37
habitat, 33, 40
Hadis, xxi, 97, 99, 101,
115
hotel, xx, xxi, xxvii, 58,
75, 76, 77, 78, 79, 81,
82, 83, 88, 92, 93, 140
hotel halal, 99
hotel syariah, 104
Islam, x, xxi, 97, 99, 100,
101, 102, 107, 109,
112, 113, 114, 120,
121, 122, 123
Islamophobia, 113
jasa, xv, 34, 36, 40, 41,
43, 78, 79
Kapanewon, xii, xxii,
xxviii, 127, 135
kebudayaan, 41, 65, 66
Kemenparekraf, 53, 61,
68, 70, 159, 164, 171
kepuasan konsumen, xx,
77, 79, 81, 86, 88, 89
Keputusan pembelian, 78
keunggulan bersaing, 38,
39, 42
kualitas, xv, xviii, xxiii,
34, 35, 36, 37, 38, 39,
42, 43, 45, 53, 54, 56,
57, 62, 63, 65, 75, 96,
129, 161, 165, 167,
168, 169
Kualitas, xv, xviii, xxiii,
34, 37, 39, 45, 168
lingkungan, vi, xv, xviii,
xix, xx, xxi, 33, 37, 38,
39, 40, 41, 42, 43, 44,
45, 61, 63, 65, 66, 67,
68, 69, 74, 75, 76, 77,
78, 79, 80, 81, 82, 83,

- 86, 88, 89, 92, 161,
163, 166, 168, 169
Little Tokyo, xii, xxii,
xxviii, 127, 135, 136,
140, 141, 142, 149,
150, 152, 153, 154, 155
loyalitas, xx, xxi, 76, 77,
78, 80, 83, 86, 88, 89,
92
marjinal, xviii, 33, 38
Muslim, xxvii, 98, 99,
110, 124
pariwisata berkualitas,
xix, xxiii, 40, 42, 43,
45, 52, 53, 54, 55, 56,
58, 59, 60, 61, 62, 63,
64, 65, 66, 68, 161,
167, 169
Pariwisata berkualitas,
xix, 42, 52, 53, 61, 68,
163, 167
pariwisata hijau, xviii, 40,
43
pariwisata masal, xv, 33,
37, 38, 53, 54, 166, 167
pemaknaan, 132, 139,
152, 154
pembatasan, 160
petanda, xxii, xxiii, 128,
130, 136, 138, 140,
144, 146, 147, 148, 154
preskriptif, 39
prognostik, 37
ramah lingkungan, xx,
xxi, 75, 76, 77, 78, 79,
80, 83, 86, 89, 92
rambu, xxii, xxiii, 128,
129, 131, 132, 135,
136, 139, 141, 143,
144, 147, 148, 149,
150, 152, 154, 155
resor halal, 99
*Structured Equation
Model*, 81
sustainable tourism, 97
syariat, 99
Tanda, 129, 130, 136,
138, 140, 144, 146,
147, 148, 149, 150
*Tourism Carrying
Capacity*, 44, 47
*Tourism Optimization
Management Model*, 44
TQM, 39, 40, 45, 46, 47,
48
transportasi, xviii, 38, 41,
60, 168
triangulasi, 135
usaha perjalanan wisata
halal, 99
*Visitor Activity
Management Planning*,
44
*Visitor Experience and
Resource Protection*,
44
winisatawan, 59, 61

- wisata alternatif, 45, 163
- Wisata halal, xxi, 100, 102, 104, 112, 114
- wisatawan, xv, xix, xx, xxi, xxiii, 32, 33, 37, 41, 42, 43, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 69, 70, 71, 74, 75, 76, 77, 81, 126, 127, 128, 129, 140, 153, 159, 163, 167, 168, 170
- wisatawan berkualitas, xix, 52, 55, 56, 64, 65, 66, 67, 69
- wisatawan kurang berkualitas, xix, 66, 69
- wisatawan tidak berkualitas, xix, 66, 69
- Zakat, 106

