



## **DINAMIKA INOVASI PADA KLASTER PARIWISATA MANDALIKA UNTUK MENDUKUNG PARIWISATA BERKELANJUTAN**

**Syifa Shaunil Wafa, Lalu M. Furkan, Hilmianti**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Mataram

Email: [shaunilwafa@gmail.com](mailto:shaunilwafa@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Pariwisata merupakan industri yang dapat mempercepat laju pertumbuhan ekonomi negara. Pariwisata di Pulau Lombok sendiri pertama kali dimulai pada tahun 1970-an yang diawali dengan fenomena tiga gili. Perkembangan pariwisata di Lombok pada tahun 1975 mulai terlihat dengan dibangunnya berbagai macam fasilitas pelayanan publik seperti penyediaan akomodasi perhotelan, villa, dan restoran untuk mendukung kegiatan pariwisata. Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Mandalika merupakan salah satu dari 10 Bali baru yang merupakan program pemerintah untuk mengenalkan pariwisata Indonesia kepada dunia. Pelayanan publik di kawasan Mandalika memiliki inovasi yang cukup beragam dimana terdapat unsur budaya pada beberapa fasilitas pelayanan publiknya. Pariwisata pada kawasan Mandalika dinilai dapat mewujudkan pariwisata yang berkelanjutan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik yang ada saat ini dan yang akan datang. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana inovasi pelayanan publik pada klaster pariwisata Mandalika dapat menciptakan pariwisata yang berkelanjutan.

Pendekatan penelitian ini adalah metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat dua jenis inovasi pelayanan publik yang ada di kawasan pariwisata Mandalika yaitu inovasi pelayanan jasa dan juga fasilitas pelayanan publik. Kendala yang ditemukan adalah kurangnya anggaran dalam proses pengembangan pariwisata di Mandalika sehingga menghambat terciptanya inovasi.

**Kata Kunci:** Inovasi, Pelayanan Publik, Klaster Pariwisata, Pariwisata Berkelanjutan

### **ABSTRACT**

*Tourism is an industry that can accelerate countries' economic growth rates. The tourism in Lombok first began in the 1970's that began with the phenomenon of three Gili. Tourism developments in Lombok in 1975 became visible with the construction of various public services facilities such as providing hospitality to hotels, villas, and restaurants to support tourism activities. The region's special economy Mandalika was one of the 10 new Bali that was a government program to introduce Indonesian tourism to the world. Public services in the Mandalika had quite a variety of innovations where there were cultural elements in some of its public service facilities. Tourism in the Mandalika is judged to achieve sustainable tourism through current and future public-service innovations. The purpose of this study was to understand how the innovation in public service at the Mandalika could create sustainable tourism.*

*This research approach is a qualitative method with a descriptive type of research. The result that there are two types of public service innovation in Mandalika service innovation as well as public service facilities. The problem was the lack of budget for the development of tourism in Mandalika that impeded innovation.*

**Keywords:** Innovation, Public Service, Tourism Cluster, Sustainable Tourism



## PENDAHULUAN

Pariwisata di Pulau Lombok mulai dikenal sejak sekitar tahun 1970-an yang diawali oleh wisatawan asing dan lokal yang berlibur di Pulau Bali kemudian datang berkunjung ke wilayah pesisir barat Pulau Lombok, Wisatawan yang datang berkunjung dari Bali menggunakan kapal laut kemudian datang menuju tiga gili yang ada di Kabupaten Lombok Utara yaitu Gili Trawangan, Gili Meno, dan Gili Air. Sekitar tahun 1975 mulai dibangun fasilitas pelayanan publik untuk mendukung kegiatan pariwisata di Pulau Lombok, seperti dibangunnya hotel dan tempat makan. Perlahan-lahan pariwisata Pulau Lombok semakin dikenal dan menyebabkan dibukanya destinasi baru untuk mengundang wisatawan berkunjung ke Pulau Lombok.

Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Mandalika merupakan salah satu kawasan pariwisata yang saat ini banyak sekali diminati oleh wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara. KEK Mandalika memiliki potensi wisata yang tinggi sehingga pemerintah menetapkannya menjadi salah satu objek wisata super prioritas sejak tahun 2014 dalam Peraturan Pemerintah No. 52. Dalam pembangunan dan pengembangan pariwisata di KEK Mandalika terdapat berbagai pihak yang ikut serta baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti pihak penyedia akomodasi, restoran, pemerintah, UMKM, hingga masyarakat.

Untuk memahami kebutuhan dari wisatawan atau konsumen yang maka pihak-pihak yang terkait dalam pariwisata di Kawasan KEK Mandalika seperti dituntut agar dapat berinovasi dan dapat menghadirkan produk-produk wisata baru yang memiliki nilai lebih dibandingkan pariwisata di tempat lain.

Bagi pihak-pihak produsen yang terus melakukan inovasi pelayanan di Kawasan Mandalika tentunya akan dapat terus menarik minat kunjungan wisatawan dan mengembangkan pariwisata yang berkelanjutan di Kawasan Mandalika. Oleh karena itu inovasi pelayanan publik dalam pariwisata dapat dilihat dari bagaimana upaya produsen dalam menyediakan kebutuhan konsumen dengan produk baru yang bernilai lebih dari sebelumnya. Inovasi pelayanan publik dalam pariwisata sendiri secara sederhana hanya meliputi pembaharuan produk wisata dan penyediaan infrastruktur seperti penataan dan pengembangan objek wisata, pelayanan, dan peningkatan pengalaman wisatawan.

Akan tetapi saat ini pihak-pihak yang terkait di dalam lingkungan pariwisata KEK Mandalika juga dapat terhalang beberapa kendala dalam melakukan inovasi pariwisata. Beberapa faktor yang dapat menjadi kendala dalam melakukan inovasi pariwisata antara lain posisi keuntungan dalam kompetisi yang diperoleh menyebabkan produsen menjadi nyaman dan kurang melakukan inovasi, munculnya inovasi pariwisata yang serupa, hingga terdapat pihak-pihak yang menolak inovasi tersebut atau bahkan menyalahgunakan inovasi tersebut. Jika dibiarkan maka produsen akan berhenti berinovasi dan kerugian akan dialami oleh kedua belah pihak baik pihak produsen maupun konsumen, selain itu dampak lain yang dapat ditimbulkan adalah tidak dapat dibangunnya pariwisata berkelanjutan pada Kawasan pariwisata KEK Mandalika.

Dengan demikian inovasi dalam pariwisata dinilai sebagai salah satu bagian penting dalam penggerak pertumbuhan pariwisata pada Kawasan KEK Mandalika. Inovasi pariwisata juga akan memberikan keuntungan dalam hal kompetisi persaingan dalam menarik minat kunjungan wisatawan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Konsep Klaster

Klaster atau *cluster* merupakan konsentrasi dari sekumpulan komponen industri yang bersifat geografis dan saling berhubungan satu dengan yang lain dalam bidang tertentu. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) klaster dapat diartikan sebagai sebuah pengelompokan atau gugus tertentu.

Klaster merupakan konsentrasi geografis perusahaan dan institusi lain yang memiliki hubungan dalam bidang tertentu. Klaster dapat mencakup berbagai macam industri dan pihak lainnya yang terdapat dalam suatu bidang industri, pihak-pihak yang termasuk dalam klaster antara lain adalah supplier, komponen bahan baku, peralatan mesin, sistem informasi layanan dan pihak penyedia infrastruktur.[1]

Selanjutnya, klaster dianggap sebagai suatu konsentrasi persaingan, kerja sama antara perusahaan dan institusi yang memiliki keterkaitan satu sama lain dan terhubung sebuah sistem pasar dan non-pasar.[2]

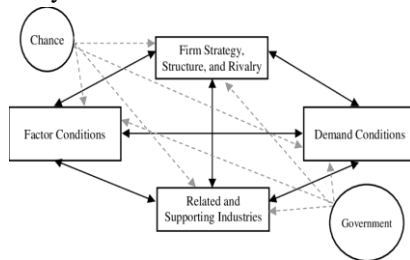
Menurut *Scottish Enterprise* (SE) klaster dianggap sebagai sebuah kelompok yang terdiri dari berbagai macam elemen yang mendukung aktivitas ekonomi seperti konsumen, supplier, pesaing, dan institusi pendukung (universitas, pemerintah, badan riset, badan keuangan, dll).[2]

Teori kluster dapat didukung oleh Teori *Diamond Porter*, dimana Porter memfokuskan kepada keunggulan kompetitif suatu industry atau

**SERVICE INNOVATION**  
**DEN HERTOG MODEL**



bisnis yang dimana akan meningkatkan kinerjanya menjadi lebih lebih baik dari pada pesaingnya dalam suatu wilayah.



Kluster pariwisata sendiri merupakan kumpulan komponen atau pihak-pihak yang terkait dalam penyelenggaraan kegiatan pariwisata itu sendiri. Pada kluster pariwisata biasanya meliputi penyedia akomodasi, restoran, travel, pengelola atraksi wisata, UMKM, hingga wisatawan.

**2. Inovasi Pelayanan Publik**

Inovasi adalah kombinasi baru dari faktor-faktor produksi yang diciptakan oleh organisasi, dan pemikiran inovasi merupakan hal terpenting sebagai pendorong pertumbuhan ekonomi.[3]

Kotler & Keller menjelaskan inovasi sebagai produk, jasa, ide dan persepsi dari seseorang dimana hal tersebut belum pernah ada sebelumnya atau baru.[4]

Sedangkan Djamaludin dalam mendefinisikan inovasi sebagai pengenalan dan penerapan secara sengaja gagasan, proses, produk, dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya, dirancang untuk dapat memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi dan masyarakat luas.[5]

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2022 Pasal 1 Ayat 9 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, Dan Penerapan Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi, menjelaskan

bahwa inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perkeyasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi.

Lebih lanjut lagi, inovasi pelayanan merupakan ide-ide baru atau tidak terwujud, yang berasal dari kombinasi ide-ide yang ada yang menyatu pada suatu bentuk baru dengan menghadirkan nilai-nilai baru untuk konsumen. Dalam inovasi pelayanan terdapat empat dimensi yang mempengaruhi sebuah inovasi, empat dimensi dalam inovasi pelayanan, yaitu *New Service Concept*, *New Client Interface*, *New Delivery Concept*, dan *Technology Option*. [6]

Inovasi pelayanan publik menurut PERMEN Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No.30 Tahun 2014 Tentang Inovasi Pelayanan Publik menjelaskan inovasi pelayanan publik sebagai terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/ modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Jadi inovasi pelayanan publik merupakan pelayanan yang berbeda dari pelayanan sebelumnya dimana pihak penyedia layanan menawarkan layanan yang berbeda kepada pelanggan dengan memberikan nilai tambah pada pelayanan tersebut sehingga dapat memberikan kepuasan.

**3. Pariwisata Berkelanjutan**

Pariwisata berkelanjutan merupakan sebuah konsep dimana segala hal yang terkait dengan pariwisata akan diperhitungkan secara menyeluruh untuk menilai tingkat resiko yang dapat ditimbulkan baik pada masa kini dan masa yang akan datang.

*The World Tourism Organization* (UNWTO) menjelaskan bahwa pariwisata berkelanjutan adalah pariwisata yang memperhitungkan secara menyeluruh dan terperinci mengenai dampak yang diberikan terhadap aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan sekarang dan yang akan datang, menjawab dan memenuhi kebutuhan pengunjung, industry pariwisata, lingkungan dan masyarakat lokal.

Sedangkan menurut *Federation of Nature and National Parks* mendefinisikan pariwisata berkelanjutan sebagai segala macam bentuk pembangunan, pengelolaan, dan segala aktivitas pariwisata harus memperhatikan tentang integritas

lingkungan, ekonomi, sosial budaya, serta kesejahteraan dari sumber daya alam untuk jangka waktu panjang.

Pariwisata berkelanjutan adalah pariwisata yang berkembang dengan pesat dimana di dalamnya terdapat penambahan terhadap arus akomodasi, populasi lokal dan lingkungan, disertai dengan perkembangan pariwisata dan investasi baru pada sektor pariwisata yang dinilai tidak akan memberikan dampak buruk dan dapat menyatu dengan lingkungan sekitar.[7]

Lebih lanjut dijelaskan bahwa pariwisata berkelanjutan merupakan sebuah model pariwisata yang memberikan dampak negative yang minim terhadap lingkungan dan budaya, serta mampu menciptakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat setempat dalam kurun waktu jangka panjang.[8]

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan etnografis. Penelitian kualitatif merupakan sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, pendekatan yang dilakukan akan diarahkan pada latar dan individu secara holistic. [9]

Sedangkan etnografis adalah sebuah tulisan atau laporan tentang suatu masyarakat (suku, bangsa, dan budaya) yang ditulis oleh seorang antropolog dari hasil penelitian selama di lapangan dengan kurun waktu beberapa bulan atau beberapa tahun [10]. Jadi dapat dipahami bahwa etnografi merupakan suatu hasil penelitian tentang masyarakat yang dimana datanya diperoleh dari pengamatan di lapangan selama berbulan-bulan atau bertahun-tahun.

### Jenis dan Sumber Data

Data primer diperoleh dengan cara melakukan observasi dan juga wawancara kepada para narasumber utama yaitu pihak *Indonesia Tourism Development Company* (ITDC) Mandalika dan Dinas Pariwisata Provinsi NTB. Sedangkan untuk pengumpulan data sekunder dapat dilakukan melalui dokumentasi.

### Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah KEK Mandalika, Desa Kuta, Kecamatan Pujut, kabupaten Lombok Tengah, dengan alasan pemelihan lokasi

### Analisis Data

Metode yang digunakan dalam menganalisis data adalah model Analisis model Miles dan Huberman yang memiliki tiga tahapan yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing*. [11]

## PEMBAHASAN

### Program Percepatan dan Perluasan Pengembangan Ekonomi Indonesia (MP3EI)

Program percepatan dan perluasan pengembangan ekonomi indonesia atau MP3EI merupakan sebuah program yang telah direncanakan oleh pemerintah indonesia sejak tahun 2004-2014, Program ini bertujuan untuk menjadikan Indonesia sebagai salah satu negara maju pada tahun 2025 dengan perkiraan pendapatan perkapita sekitar \$14,250-\$15,500 dan total produk domestik bruto sekitar \$4,0-\$4,5 triliun USD.



Dalam program ini dijelaskan bahwa terdapat daerah-daerah yang memiliki potensi tinggi sebagai gerbang ekonomi dalam proyek MP3EI yang mana salah satunya merupakan gerbang pariwisata yang terdapat di Bali-Nusa Tenggara. Bali-Nusa Tenggara terpilih menjadi menjadi gerbang ekonomi indonesia melalui sektor pariwisata menunjukkan bahwa daerah-daerah ini memiliki potensi yang sangat besar.

Untuk mencapai target dari program MP3EI melalui sektor pariwisata pemerintah Indonesia telah menyiapkan berbagai strategi penting dalam mempromosikan pariwisata Bali-Nusa Tenggara melalui beberapa program pariwisata seperti *Wonderfull Indonesia*, *Wonderfull Culture*, *Wonderfull Nature*, *Wonderfull People*, *Wonderfull Cullinary*, dan *Wonderfull Price*.

Pemilihan daerah Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur sebagai salah satu gerbang ekonomi sektor pariwisata disebabkan oleh pengaruh pariwisata Bali yang mana banyak wisatawan dari Bali yang berkunjung pada destinasi-destinasi wisata yang ada di Nusa Tenggara. Pergerakan wisatawan yang berpindah destinasi menuju pulau Lombok dan

sekitarnya menjadi faktor utama yang dinilai mempengaruhi penetapan daerah Nusa Tenggara sebagai salah satu gerbang ekonomi sektor pariwisata dikarenakan potensi pariwisata yang dimiliki sehingga dapat menarik minat kunjungan wisatawan.

Program lain juga yang membantu untuk mencapai tujuan dari MP3EI sektor pariwisata adalah program 10 Bali baru. Pengembangan 10 destinasi baru ini menjadi sebuah program super prioritas yang mana tujuan dari program ini adalah agar dapat mendatangkan sekitar 4 juta wisatawan pada tahun 2025.

Mandalika menjadi salah satu destinasi dari 10 Bali baru menunjukkan bahwa terdapat potensi pariwisata yang sangat besar yang dinilai sebanding atau lebih dari pariwisata Bali. Selain itu Mandalika juga terpilih menjadi salah satu dari 20 Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) yang semakin memperkuat penilaian bahwa KEK Mandalika memiliki potensi ekonomi yang sangat tinggi dari segi pariwisata sehingga menjadikan kawasan Mandalika terpilih sebagai destinasi dimana dibangun sirkuit MotoGP.

Adapun faktor terpilihnya Mandalika sebagai salah satu KEK dan juga proyek super prioritas adalah sebagai berikut:

1. Kawasan Mandalika memiliki potensi pariwisata yang tinggi dari segi geografis wilayah
2. Kawasan Mandalika dinilai memiliki potensi besar dalam mendukung pertumbuhan ekonomi
3. Memiliki potensi sosial dan budaya pada kawasan Mandalika dan sekitarnya
4. Memiliki potensi pengembangan pariwisata dengan konsep baru yaitu konsep ecotourism dan pemanfaatan energi bersih terbarukan.

Ibu Rani selaku manajer divisi *Destination Management and Operation* dari ITDC Mandalika mengatakan bahwa faktor yang menjadikan Mandalika terpilih sebagai salah satu proyek super prioritas adalah dikarenakan terdapat potensi ekonomi yang sangat besar dari pariwisata dari segi destinasi dan juga sosial budaya. Penjelasan mengenai faktor terpilihnya Mandalika sebagai KEK ini juga sejalan dengan penjelasan dari pihak DISPAR NTB oleh bapak Lalu Wire yang mengatakan "saya kira alasan Mandalika ini terpilih menjadi salah satu Mega Proyek mungkin karena destinasi wisatanya yang sangat indah".

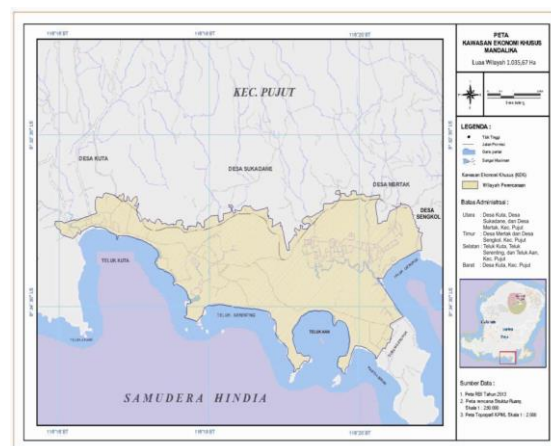
Jadi disimpulkan faktor kondisi yang menjadikan Mandalika sebagai salah satu KEK dan objek super prioritas adalah potensi ekonomi yang sangat tinggi dari segi pariwisata yang mana terdapat

destinasi-destinasi wisata yang indah dan juga nilai sosial budaya masyarakat yang ada di Mandalika.

## Profil KEK Mandalika

Penetapan kawasan Mandalika menjadi KEK dilandasi oleh tujuan untuk mempercepat pembangunan ekonomi pada kawasan Lombok Tengah dan untuk mempercepat dan memperluas pertumbuhan ekonomi nasional. Berdasarkan peraturan pemerintah no.52 tahun 2014 luas wilayah KEK Mandalika adalah 1.035,67 ha dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

1. Wilayah sebelah utara KEK Mandalika berbatasan dengan Desa Kuta, Desa Sukadane, dan Desa Mertak
2. Wilayah sebelah timur KEK Mandalika berbatasan dengan Desa Mertak dan Desa Sengkol
3. Wilayah sebelah selatan KEK Mandalika berbatasan dengan Teluk Kuta, Teluk Serenting, dan Teluk Aan, dan
4. Wilayah sebelah barat KEK Mandalika berbatasan dengan Desa Kuta.



Secara geoekonomi KEK Mandalika dinilai memiliki potensi pariwisata yang sangat bagus jika dilihat dari berbagai objek wisata yang ada di kawasan tersebut, objek wisata pantai yang ada di kawasan Mandalika. Sedangkan secara geostrategis KEK Mandalika memiliki potensi pengembangan pariwisata dengan konsep ekowisata atau ekotourism yang mana konsep ini berwawasan terhadap lingkungan dengan berfokus kepada aspek konservasi lingkungan, aspek sosial, budaya, dan ekonomi.



## Sejarah KEK Mandalika

Pada tahun 2009 PT. Pengembangan Pariwisata Bali (Persero) atau yang dikenal juga dengan nama *Bali Tourism Development Company* (BTDC) mengusulkan agar wilayah Lombok bagian selatan yaitu wilayah Desa Kuta, Kecamatan Pujut, Kabupaten Lombok Tengah agar menjadi KEK dikarenakan memiliki potensi yang sangat besar dan dianggap telah memenuhi kriteria untuk menjadi KEK. BTDC selaku pengembang Nusa Dua, Bali yang kini dikenal sebagai Indonesia *Tourism Development Company* (ITDC) selaku pengelola utama KEK Mandalika memiliki hak untuk mengelola kawasan KEK Mandalika seluas 1.175 ha.

Berdasarkan undang-undang No.39 tahun 2009 tentang Kawasan Ekonomi Khusus, mantan presiden Indonesia, Susilo Bambang Yudhoyono (SBY) menetapkan kawasan Mandalika sebagai KEK melalui peraturan pemerintah no.52 tahun 2014, dan proses perencanaan pembangunan KEK Mandalika telah dimulai sejak tahun 2015 diatur sebagai salah satu proyek strategis nasional (PSN) berdasarkan komite percepatan penyediaan infrastruktur prioritas. Pada tahun 2017 lalu Presiden Joko Widodo meresmikan pembangunan KEK Mandalika yang mana pada saat itu telah dibangun berbagai macam infrastruktur pendukung seperti masjid, *central parking*, toilet, dan *beach lane*. Dengan anggaran sekitar 2,2 triliun pada tahun 2017 berhasil memulai pembangunan KEK Mandalika, hingga akhirnya pada November 2019 telah diresmikan sirkuit MotoGP Mandalika oleh presiden Joko Widodo.

## Perencanaan Pembangunan KEK Mandalika

Perencanaan pembangunan dan pengembangan KEK Mandalika telah dimulai sejak tahun 2011 hingga 2014 dengan pembuatan visioning masterplan, detail masterplan, dan berbagai dokumen-dokumen lingkungan seperti AMDAL/RKL/UKL, hingga akhirnya pada tahun 2014 setelah disahkannya AMDAL/RKL/UKL maka perusahaan pengembang langsung memulai pembangunan fisik badan jalan sepanjang 4 kilometer disekitaran area Pantai Tanjung Aan.

ITDC selaku pengelola utama The Mandalika telah merencanakan pengembangan The Mandalika dengan memulai pembangunan infrastruktur dasar seperti *reverse osmosis* (proses penyaringan air) panel sel surya, pengolahan air dan limbah serta berbagai macam fasilitas pendukung seperti pelabuhan dan marina, sekolah pariwisata,

tempat-tempat ibadah, perkantoran, jalan, jembatan, irigasi, listrik, gas, serata fasilitas teknologi komunikasi dan informasi. Pada tahun 2017 anggaran untuk pembangunan KEK Mandalika mencapai sekitar 2,2 triliun dan memiliki target investasi sebesar 28,63 triliun pada tahun 2030 serta target penyerapan tenaga kerja sebesar 58.700 orang.

Perencanaan pengembangan The Mandalika memiliki konsep ecotourism atau ecowisata dengan tujuan pemanfaatan energi bersih dari panel surya dan mengabungkan desalinasi air untuk mempertahankan dan menjaga lebih 51% resort sebagai ruang terbuka hijau. Perencanaan strategi investasi pada The Mandalika dimulai dengan meningkatkan berbagai macam jenis promosi melalui The Nusa Dua agar dapat meyakinkan dunia bahwa Nusa Dua merupakan sebuah destinasi pariwisata kelas dunia, adapun upaya yang dilakukan untuk meningkatkan promosi ini adalah dengan cara mengikuti berbagai macam pameran pariwisata dan pameran lainnya. Adapun kegiatan promosi peluang investasi The Mandalika berdasarkan data laporan tahunan selama tahun 2017 melalui berbagai macam forum investasi dan *investment roadshow* untuk mencari investor yang akan diajak bekerjasama pengembangan lahan The Mandalika adalah sebagai berikut:

1. MPIM di Cannes, Perancis, pada tanggal 14-17 Maret 2017
2. *3rd IDB Member Countries Sovereign Investment Forum* di The West in Nusa Dua pada 10-12 April 2017
3. *Market Sounding Tokyo* yang dilaksanakan oleh BKPM di Tokyo, Jepang, pada tanggal 25-28 April 2017
4. *Indonesia Investment Week* yang dilaksanakan oleh BKPM di Singapura
5. *Tourism, Hotel Investment & Networking Conference (THINC)* di Sofitel Nusa Dua pada 6-7 September 2017
6. *RWM Exhibition and Meeting with UK Stakeholders* di Birmingham dan London, Inggris, pada 12-14 September 2017
7. *Hotel Investment Conference Asia Pacific (HICAP) 2017* di Intercontinental Hong Kong, pada tanggal 18-20 Oktober 2017

Proses pembangunan KEK Mandalika berorientasi pada investasi lahan dengan cara meminjamkan lahan di kawasan KEK Mandalika kepada investor yang berminat untuk membangun usaha di kawasan Mandalika.

## Pengembangan Objek Wisata Kek Mandalika

### a. Atraksi dan Daya Tarik Wisata

Atraksi wisata merupakan sebuah produk utama dari suatu tempat wisata, atraksi



wisata dapat berupa sebuah keindahan dan keunikan alam, budaya, peninggalan bangunan bersejarah, maupun atraksi buatan yang dapat berupa tempat bermain atau hiburan.[12]

Adapun atraksi wisata yang ada dikawasan KEK Mandalika sebagai berikut:

1. Pantai Kuta
2. Pantai Serinting
3. Pantai Gerupuk
4. Pantai Seger
5. Pantai Tanjung Aan
6. Bukit Merese
7. Circuit MotoGP
8. Banan boat
9. Surfing
10. Scuba diving
11. Camping

### b. Amenitas dan Akomodasi Wisata

Amenitas atau fasilitas wisata merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung penyelenggaraan pariwisata. Sedangkan akomodasi wisata adalah tempat menginap bagi seorang wisatawan yang sedang berkunjung di daerah wisata, tempat menginap ini dapat berupa hotel, losmen, villa, cottage, guest house, pondok, perkemahan, caravan, backpacker, dll (Suwithi, n.d.,2008:18)

Untuk fasilitas akomodasi di Mandalika sendiri saat ini didominasi homestay dari segi jumlah, namun untuk penguasaan pasar masih didominasi oleh hotel berbintang. Fasilitas amenities lainnya seperti restoran, masjid, minimarket, SPBU, hingga toilet umum juga telah disediakan di kawasan Mandalika

### c. Aksesibilitas

Aksesibilitas merupakan sebuah sarana dan infrastruktur yang ada pada suatu wilayah yang mana sarana tersebut menjadi akses menuju wilayah tersebut.

Pada kawasan Mandalika aksesibilitas yang dibangun oleh pihak ITDC telah mempermudah pergerakan wisatawan yang ingin berkunjung dari satu destinasi menuju destinasi lainnya.

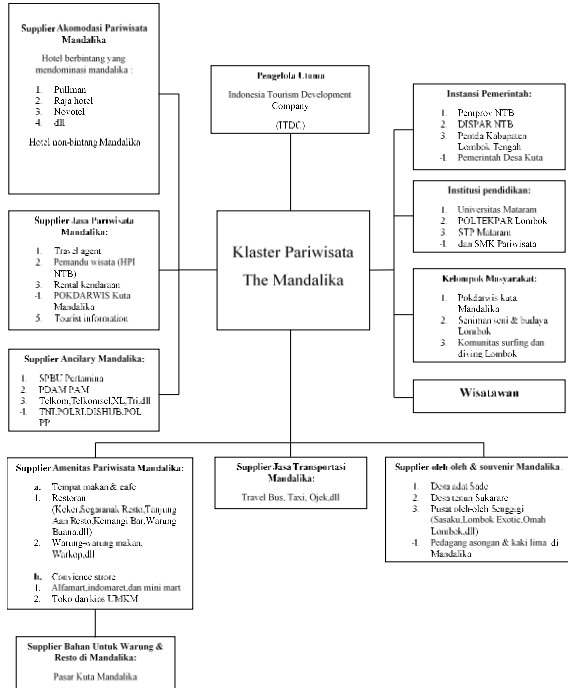
Jika diperhatikan aksesibilitas Mandalika dibangun agar wisatawan dapat mudah berpindah dari satu destinasi menuju destinasi lainnya dengan bentuk aksesibilitas yang terhubung satu dengan yang lain secara keseluruhan.

### d. Ancillary

Untuk dikawasan Mandalika pelayanan tambahan yang disediakan oleh pihak-pihak pengelola Mandalika sudah memumpuni dimana terdapat sejumlah tourist information pada beberapa titik masuk objek wisata, selain itu jaringan telepon, listrik, air, dan halte bus sudah terjamin untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Pelayanan keamanan juga tersedia bagi wisatawan dimana terdapat banyak pos penjagaan baik security maupun polisi disekitaran objek wisata.

## Klaster Pariwisata Mandalika

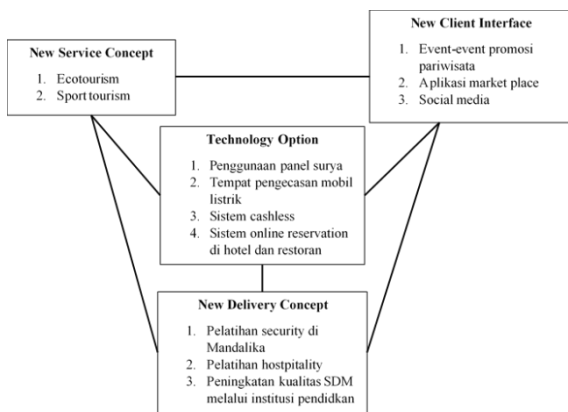
Klaster pariwisata Mandalika merupakan Klaster pariwisata yang terbentuk dari berbagai macam pihak dan komponen pariwisata yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung. Beberapa komponen utama yang membentuk klaster pariwisata Mandalika adalah pihak investor, pihak akomodasi penginapan, restoran, UMKM, PEMDA, dan masyarakat.



Dalam suatu klaster pariwisata setiap pihak yang berada dalam kawasan wisata tersebut memiliki perannya masing-masing dalam membentuk klaster pariwisata, hubungan antar pihak-pihak yang terlibat di dalamnya inilah yang membentuk suatu klaster pariwisata.

**Inovasi Pelayanan di Mandalika**

Inovasi pelayan pada klaster pariwisata Mandalika memiliki bentuk hubungan yang sangat kompleks pada setiap dimensinya. Dalam sebuah inovasi pelayanan setiap pihak baik produsen maupun konsumen ikut terlibat dalam proses penciptaannya.



Inovasi pelayanan yang ada di Mandalika dapat tercipta dikarenakan pengaruh dari klaster pariwisata Mandalika yang mana menciptakan sebuah lingkungan persaingan maupun lingkungan

kerja sama yang akhirnya mendorong munculnya berbagai macam inovasi pelayanan.

**a. New Service Concept**

Konsep pelayanan merupakan dimensi yang menawarkan pelayanan baru kepada para konsumen. Dalam sebuah konsep pelayanan baru terdapat tiga faktor utama yang menjadi fokus penawaran oleh produsen.

Faktor yang pertama adalah bagaimana konsep pelayanan itu dapat memecahkan sebuah masalah atau memberikan solusi, kedua bagaimana pelayanan tersebut dapat mengurangi hambatan, dan yang terakhir adalah bagaimana manfaat yang diterima oleh konsumen dari pelayanan tersebut.

Pada klaster pariwisata Mandalika pelayanan yang ditawarkan oleh produsen adalah sebuah pengalaman baru dalam berwisata, pengalaman baru ini dapat dilihat dari konsep pelayanan Mandalika yang mengusung konsep *ecotourism* dengan tujuan untuk mendukung pariwisata yang ramah lingkungan. Selain itu Mandalika juga menawarkan pengalaman pariwisata baru yaitu *Sport Tourism*, dimana terdapat banyak destinasi yang menawarkan aktifitas sport tourism seperti olahraga ringan di tepi Pantai Kuta, Sirkuit Mandalika, paralayang di Bukit Merese, scuba diving di Tanjung Aan, dan surfing di Pantai Gerupuk

Konsep pelayanan baru dalam pariwisata yang ada di Mandalika juga terlihat pada bentuk arsitektur fasilitas publik seperti halte bus, *tourist information*, kuta lane, hingga sirkuit Mandalika yang memadukan unsur seni dari budaya lokal. Hal ini menjadi sebuah inovasi baru dalam konsep pelayanan yang ada di Mandalika.

**b. New Client Interface**

Pada dimensi ini terdapat peran penting dari konsumen dalam proses penciptaan inovasi. Proses interaksi antara para produsen jasa pariwisata di Mandalika dengan para wisatawan merupakan sebuah sumber penting dalam penciptaan inovasi, hal ini disebabkan inovasi yang akan tercipta bertujuan untuk memberikan solusi dari permasalahan atau untuk memenuhi kebutuhan wisatawan maupun produsen.

Dalam implementasi di lapangan, dimensi ini dapat dilihat dari bagaimana produsen berusaha mempromosikan dan memasarkan Mandalika untuk menarik lebih banyak minat kunjungan wisatawan melalui



berbagai macam media seperti event-event besar, aplikasi akomodasi, sosial media, dll. Media-media promosi tersebut menjadi tempat dimana para produsen pariwisata di Mandalika dapat berinteraksi secara langsung dengan calon wisatawan baru.

#### c. **New delivery concept**

Konsep penyampaian baru lebih berfokus terhadap kualitas SDM dari pihak produsen. Dimensi ini sangat penting bagi pihak produsen yang ada di dalam klaster pariwisata Mandalika, hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh pihak produsen kepada wisatawan harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik

Salah satu contoh implementasi dari dimensi ini pada klaster pariwisata Mandalika adalah pemberdayaan petugas keamanan di kawasan Mandalika, para petugas keamanan dilatih oleh pihak ITDC Mandalika agar dapat berbahasa Inggris dan juga dapat menjelaskan beberapa tempat fasilitas pelayanan publik yang ada.

Selain pemberdayaan para petugas keamanan di kawasan Mandalika, pihak DISPAR NTB dan juga beberapa institusi pendidikan seperti BLK juga ikut serta dalam membina para pelaku homestay yang ada di Mandalika dalam meningkatkan kualitas pelayanan hospitality terhadap wisatawan.

#### d. **Technology Option**

Dimensi ini menjelaskan bagaimana teknologi berperan juga dalam upaya penciptaan inovasi. KEK Mandalika mengusung konsep Ecotourism dimana tujuannya adalah untuk penggunaan energi bersih yang terbarukan.

Pihak pengembang dan pengelola kawasan pariwisata Mandalika yaitu ITDC untuk saat menggunakan teknologi sistem panel surya untuk suplai listrik di kawasan pariwisata Mandalika sehingga dapat mewujudkan konsep *Ecotourism*. Di Mandalika juga disediakan tempat pengisian baterai mobil listrik di central parking Masjid Nurul Bilad.

Selain itu teknologi lainnya yang digunakan dalam klaster pariwisata Mandalika oleh para produsen adalah sistem cashless yang sudah diterapkan di beberapa lokasi restoran dan warung makan yang ada di Mandalika, kemudian ada sistem pemesanan kamar hotel secara online melalui aplikasi akomodasi perhotelan atau

check-in online pemesanan kamar melalui website resmi penginapan.

### **Inovasi Pelayanan Publik Pada Klaster Pariwisata Mandalika**

Kawasan pariwisata The Mandalika yang merupakan salah satu objek wisata super prioritas atau yang dikenal juga sebagai salah satu Bali baru, kini tengah dikembangkan oleh pemerintah, pihak swasta, dan masyarakat setempat untuk membangun pariwisata berkelanjutan.

Dalam pengembangan klaster pariwisata Mandalika terdapat berbagai pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung. Pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam pengelolaan klaster pariwisata Mandalika antara lain adalah pihak investor seperti penyedia jasa akomodasi perhotelan, villa, dan penginapan, restoran, warung makan, UMKM, dan kelompok-kelompok Masyarakat. Pihak-pihak yang terlibat dalam pengembangan klaster pariwisata Mandalika inilah yang menciptakan klaster pariwisata Mandalika.

Inovasi pelayanan publik dapat dilakukan oleh setiap produsen pariwisata yang ada pada klaster pariwisata Mandalika, dari pihak pengelola utama yaitu pihak ITDC mengembangkan berbagai macam inovasi pelayanan publik dari segi penyediaan infrastruktur agar dapat menunjang aktivitas pariwisata pada klaster pariwisata Mandalika. Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang diberikan oleh pihak ITDC kepada para wisatawan adalah diciptakannya Kuta Lane, Kuta Lane merupakan sebuah jalur penghubung antara Kuta Beach dengan Bazar Mandalika, *Central Parking*, dan Masjid Nurul Bilad.

Kuta Lane yang merupakan jalan penghubung antara Pantai Mandalika dengan Bazar



Mandalika dan juga *Central Parking* merupakan sebuah inovasi pelayanan publik yang baru saja diluncurkan pada tahun 2023, Ibu Rani selaku manajer divisi *Destination Management and*



*Operationship* menyampaikan bahwa Kuta Lane diluncurkan untuk menjadi sebuah inovasi pelayanan yang membantu menghubungkan antara Kuta beach dengan Bazaar Mandalika dan juga *Central Parking*. Selain menjadi jalan penghubung antara pantai Kuta dan *Central Parking*, Kuta Lane juga menjadi salah satu daya tarik wisata karena memadukan berbagai macam unsur seni di dalamnya.

Untuk saat ini inovasi pelayanan publik pada klaster pariwisata Mandalika masih berfokus terhadap peningkatan infrastruktur. Saat ini di kawasan *Central Parking* Masjid Nurul Bilad juga telah menyediakan tempat pengisian baterai untuk mobil listrik sehingga wisatawan yang menggunakan mobil listrik saat berkunjung ke Mandalika tidak perlu khawatir.

Selain inovasi pelayanan dari segi infrastruktur terdapat juga inovasi pelayanan dari segi jasa, dimana salah satu contohnya adalah pemberdayaan para petugas keamanan di kawasan Mandalika yang menerapkan pelayanan terbaik, selain itu para petugas diharuskan dapat berbahasa Inggris sehingga juga dapat melayani wisatawan dari luar negeri, selain itu beberapa lokasi di Mandalika juga telah disediakan *tourist information* untuk membantu wisatawan.

### **Peran Pemerintah Dalam Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Pada Klaster Pariwisata Mandalika**

Pengelolaan kawasan pariwisata The Mandalika juga melibatkan pihak-pihak lain atau pihak eksternal yang ikut serta mengambil peran dalam pengembangan kawasan pariwisata Mandalika. Pihak eksternal yang dimaksudkan adalah Pemerintah, pihak pemerintah disini berperan penting dalam menetapkan berbagai macam regulasi atau aturan yang membantu dalam pengembangan klaster pariwisata Mandalika.

Bapak Gusye selaku perwakilan DISPAR NTB pada bagian fungsional pemasaran menjelaskan bahwa pihak DISPAR berperan penting dalam penetapan peraturan regulasi terkait kegiatan pariwisata yang ada di Mandalika, selain itu beliau juga menambahkan bahwa pihak DISPAR NTB juga berupaya meningkatkan kualitas pelayanan pariwisata yang ada di Mandalika melalui berbagai macam program pelatihan terhadap POKDARWIS Desa Kuta, pelaku usaha homestay, dan masyarakat.

Peran pihak Pemerintah seperti DISPAR NTB dalam pengelolaan dan pengembangan

pariwisata di Mandalika memang tidak dapat mengintervensi secara langsung namun dengan penetapan regulasi dan peraturan maka dapat dicapai sebuah peningkatan kualitas pariwisata di kawasan Mandalika.

Selain itu dengan adanya regulasi yang berkaitan dengan aktivitas pariwisata di Mandalika diharapkan pihak-pihak yang terlibat secara langsung di Mandalika dapat menciptakan sebuah inovasi dalam pelayanan pariwisata. Salah satu contoh inovasi pelayanan yang muncul akibat regulasi yang diberikan oleh Pemerintah adalah promosi harga penginapan melalui potongan-potongan harga seperti diskon dan juga cashback, yang mana merupakan salah satu dampak dari penetapan regulasi yang dikeluarkan oleh PEMDA.

### **Peran Institusi Pendidikan Dalam Menciptakan Inovasi Pada Klaster Pariwisata Mandalika**

Peran institusi pendidikan dalam klaster pariwisata Mandalika adalah sebagai pihak observator dan peneliti yang sekaligus terlibat secara tidak langsung dalam pengembangan klaster pariwisata Mandalika. pada tahun 2014 sejumlah peneliti dari Universitas Mataram melakukan penelitian tentang ruang terbuka hijau pada kawasan ekosistem pantai gerubuk yang mana lokasi ini dijadikan sebagai tempat transmigrasi oleh ribuan burung dari penjuru dunia. Hasil dari penelitian tersebut menjadi salah satu bahan pertimbangan dalam rencana pengembangan kawasan terbuka hijau yang ada di pantai gerubuk.

Selain itu pihak institusi pendidikan seperti Universitas hingga sekolah menengah atas (SMA/SMK) memiliki peran besar dalam memberdayakan masyarakat yang ada di Mandalika. Pemberdayaan masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas SDM sehingga nantinya dapat mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan wisata yang ada pada klaster pariwisata Mandalika. Lebih lanjut lagi dijelaskan oleh ibu Dila selaku guru pariwisata SMK 1 Sikur bahwa institusi pendidikan memiliki peran penting selaku pihak fasilitator bagi masyarakat untuk meningkatkan kualitas SDM dalam hal pemahaman kepariwisataan.

Peran penting dari institusi pendidikan juga terlihat jelas dengan adanya keseriusan institusi pendidikan dalam bidang pariwisata dengan menghadirkan jurusan pariwisata sebagai salah satu program pembelajaran, selain itu berbagai hadirnya lembaga pelatihan terkait kepariwisataan seperti



BLK, POLTEKPAR, STIPARM, hingga SMK yang memiliki jurusan pariwisata juga menambah tingkat pengembangan potensi pariwisata dan terciptanya inovasi pelayanan yang lebih baik.

Beberapa institusi pendidikan yang ada di pulau Lombok juga bekerjasama dengan pihak ITDC Mandalika dalam berbagai program seperti pemberdayaan masyarakat guna meningkatkan SDM dan juga kualitas pelayanan pariwisata yang ada di kawasan Mandalika. Dapat disimpulkan bahwa institusi pendidikan juga memainkan peran penting dalam penciptaan inovasi pelayanan yang ada pada klaster pariwisata Mandalika melalui karya tulis ilmiah dan juga pemberdayaan masyarakat dalam hal kepariwisataan.

### **Kendala Dalam Menciptakan Inovasi**

Mengenai kendala dalam penciptaan inovasi pelayanan publik pada klaster pariwisata Mandalika dapat dilihat dari dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. data hasil wawancara dengan salah satu pihak dari ITDC Mandalika divisi *Destination Management and Operationship* ibu Rani, menjelaskan bahwa untuk saat ini ITDC Mandalika selaku pengelola utama Kawasan Pariwisata Mandalika menilai bahwa permasalahan atau kendala yang dihadapi dalam pengembangan The Mandalika bukanlah sebuah kendala atau masalah melainkan sebuah proses yang diperlukan dalam pengembangan kawasan pariwisata Mandalika sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

Sedangkan menurut pihak dinas pariwisata provinsi NTB, kendala yang saat ini dihadapi adalah dalam upaya penciptaan inovasi dan pengembangan pariwisata di kawasan Mandalika adalah keterbatasan dana yang dimiliki. Lebih lanjut lagi pihak DISPAR provinsi NTB menjelaskan bahwa dana yang dimaksudkan ini akan disalurkan dalam bentuk bantuan berupa pelatihan-pelatihan kepada masyarakat di kawasan Mandalika terkait kepariwisataan, managing guest house, peningkatan pelayanan wisata, dll.

Selain kendala dalam keterbatasan dana pihak DISPAR NTB juga menjelaskan bahwa kendala lain yang dihadapi adalah pihak-pihak yang tidak melaksanakan peraturan yang telah ditetapkan "Regulasi inikan sifatnya mengikat agar tidak terjadi kecurangan tapi pasti ada saja kasus pihak-pihak yang melanggar seperti pihak hotel dan penginapan" jelas bapak Gusye pada 9 Desember lalu.

Meskipun terdapat berbagai macam rencana dan program yang dapat memunculkan sebuah

inovasi dalam pelayanan publik hal tersebut dapat tidak terwujud apabila tidak ada dukungan financial yang memadai dan juga dukungan partisipasi dari setiap pihak yang ada pada klaster pariwisata Mandalika.

### **Pariwisata Berkelanjutan Pada Klaster Pariwisata Mandalika**

Konsep pariwisata berkelanjutan pada klaster pariwisata Mandalika harus diawali dengan pondasi kepariwisataan yang baik. Kawasan pariwisata Mandalika yang mengusung konsep ekowisata merupakan salah satu bukti dari rencana untuk membangun pariwisata yang berkelanjutan di Mandalika. Ekowisata yang diterapkan pada kawasan pariwisata Mandalika untuk mencapai pariwisata berkelanjutan adalah dengan penggunaan energi bersih yang dapat diperbarui dan pengembangan ruang terbuka hijau sebagai salah satu sarana edukasi bagi masyarakat dan wisatawan.

Pariwisata berkelanjutan pada klaster pariwisata Mandalika dapat dicapai dengan terus menjaga dan mengembangkan setiap potensi yang ada saat ini. Salah satu pondasi yang sudah cukup kuat untuk membantu tercapainya pariwisata berkelanjutan pada klaster pariwisata Mandalika adalah pelayanan publik yang sudah cukup baik. Penyediaan infrastruktur pelayanan publik dan juga pelayanan publik menjadi aspek yang sangat penting saat ini untuk dapat mencapai pariwisata berkelanjutan pada klaster pariwisata Mandalika.

Menurut ibu Rani inovasi pelayanan yang ada di Mandalika saat ini dapat menjadi pondasi dalam mencapai konsep pariwisata berkelanjutan "saya rasa inovasi-inovasi yang saat ini ada di Mandalika sudah cukup ya mas untuk menjadi pondasi pariwisata berkelanjutan di Mandalika, tapi mungkin kedepannya akan terus kami kembangkan agar menjadi lebih baik dengan terus mengikuti arahan dari pusat dan juga masterplan".

Hal ini sejalan dengan tujuan dari pemerintah pusat yang ingin menjadikan kawasan pariwisata Mandalika sebagai salah satu dari 10 Bali baru. Rencana 10 Bali baru ditujukan untuk meningkatkan kunjungan wisatawan dapat tahun 2024 sehingga dapat menciptakan pariwisata berkelanjutan yang berskala nasional. Rencana ini hanya dapat tercapai apabila pariwisata berkelanjutan dapat dicapai pada klaster pariwisata Mandalika.

Dengan terus mempertahankan dan meningkatkan berbagai inovasi pelayanan pada klaster pariwisata Mandalika, maka dapat tercapai



pariwisata berkelanjutan pada kawasan pariwisata Mandalika. Selain itu inovasi pelayanan yang telah ada pada kluster pariwisata Mandalika juga akan memberikan dampak penguatan pada kluster pariwisata Mandalika, yang mana nantinya kunjungan dari wisatawan lokal maupun manca negara akan meningkat sehingga dapat meningkatkan perekonomian masyarakat dan juga perekonomian nasional.

## KESIMPULAN

Inovasi pelayanan publik pada kluster pariwisata Mandalika untuk saat masih cukup berorientasi pada penyediaan infrastruktur untuk menunjang keberlangsungan aktivitas pariwisata di Mandalika. Jasa pelayanan publik di Mandalika juga terus ditingkatkan baik dari pihak ITDC Mandalika selaku pengelola utama, maupun pelayanan dari masyarakat, hotel, restoran, dll yang ikut serta dalam pengelolaan Mandalika.

Pihak eksternal seperti PEMDA dan juga institusi pendidikan turut serta berperan secara tidak langsung dalam pengembangan kluster pariwisata Mandalika. peran pihak PEMDA adalah dengan mengeluarkan regulasi terkait kepariwisataan di Mandalika dan juga bantuan terhadap masyarakat setempat dalam bentuk pelatihan terkait kepariwisataan. Sedangkan institusi pendidikan berperan sebagai observator dan peneliti yang mana hasil dari pengamatan dan penelitiannya dapat dijadikan salah satu bahan pertimbangan pengelolaan dan pengembangan pariwisata pada kluster pariwisata Mandalika.

Pariwisata berkelanjutan pada kluster pariwisata Mandalika juga dapat tercapai dengan inovasi pelayanan publik yang ada. Inovasi pelayanan publik yang ada di Mandalika memadukan konsep budaya lokal sehingga dapat secara langsung dapat melestarikan budaya yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. E. Porter, "Clusters and the New Economics of Competition," USA, Nov. 1998.
- [2] L. M. Furkan and A. Agusdin, "Dinamika Inovasi Pada Kluster Industri Pariwisata Bali Melalui Kerjasama Pemerintah-Universitas-Industri," *Distrib. - J. Manag. Bus.*, vol. 4, no. 1, pp. 62–74, 2018, doi: 10.29303/jdm.v4i2.14.
- [3] E. Sudarmanto *et al.*, *Manajemen Kreativitas dan Inovasi*, no. January. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2022.
- [4] C. Mardhiana, "Pengaruh Inovasi, Desain Produk, dan Desain Proses Terhadap Kualitas Produk Pada Perusahaan CV. KS Tasikmalaya," Universitas Siliwangi, 2019.
- [5] E. Yuningsih and E. Silaningsih, *Manajemen Bisnis dan Inovasi*, vol. 3, no. April. Bandung: Penerbit Widina, 2020.
- [6] D. P. Hertog, V. D. A. Wietz, and M. W. De Jong, "Capabilities for Managing Service Innovation: Towards a Conceptual Framework," *J. Serv. Manag.*, vol. 4, no. 21, pp. 490–514, 2010.
- [7] R. Kurniawati, "MODUL PARIWISATA BERKELANJUTAN," Curugbajing: Petungkriyono, 2013.
- [8] N. Sunarta and S. Arida, *Pariwisata Berkelanjutan*. Denpasar: Cakra Press, 2017.
- [9] Z. Abdussamad, *Buku Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press, 2021.
- [10] J. P. Spradley, *Metode Etnografi Jilid 1*. Yogyakarta: Tiara Wacana Yogya, 1997.
- [11] M. B. Miles and A. M. Huberman, *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992.
- [12] Isdarmanto, *Dasar-Dasar Kepariwisata dan Pengelolaan Destinasi Pariwisata*. Bantul, Yogyakarta: Gerbang Media Aksara dan STiPrAm Yogyakarta, 2017.