

## STRATEGI PENGELOLAAN PERKAMPUNGAN BUDAYA BETAWI SETU BABAKAN SEBAGAI DESTINASI WISATA PADA MASA NEW NORMAL

Yovi Nurhalimah<sup>1</sup>, Budiaman, Nova Scoviana<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri  
Jakarta, Jl. Rawamangun Muka Raya No.11, Kota Jakarta Timur, Indonesia

Email: yovienurhalimah@gmail.com, budiaman@unj.ac.id, dan nova.scoviana@unj.ac.id

---

### ABSTRAK

#### **Kata kunci:**

Strategi, Pengelolaan,  
Perkampungan Budaya  
Betawi Setu Babakan,  
Destinasi Wisata, New  
Normal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui alasan dan strategi pengelolaan PBB Setu Babakan sebagai destinasi wisata pada masa new normal. Penelitian dilakukan di kawasan wisata PBB Setu Babakan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, sedangkan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model analisis data interaktif oleh Miles dan Huberman. Subjek penelitian ini adalah anggota pengelola PBB Setu Babakan. Hasil penelitian menunjukkan strategi pengelolaan diperlukan karena adanya alasan internal, yaitu untuk menjaga aset, kualitas atraksi, fasilitas, dan layanan destinasi yang sesuai dengan tujuan wisata untuk memberikan kepuasan maksimal kepada pengunjung, serta alasan eksternal karena untuk menghadapi tuntutan baru sektor pariwisata dan perubahan perilaku masyarakat dalam melakukan aktivitas wisata. Strategi pengelolaan didasarkan pada prinsip-prinsip pengelolaan. Dalam perencanaan, pengelola mengidentifikasi faktor pendukung/penghambat dalam mencapai tujuan pengelolaan dan strategi mengatasinya, serta mengembangkan strategi pengelolaan destinasi dan pengendalian kegiatan. Pengorganisasian meliputi pengaturan tanggung jawab, kerjasama dengan mitra, dan pelatihan UMKM. Pelaksanaan meliputi pengembangan destinasi, peningkatan kompetensi SDM, penguatan kapasitas kelembagaan pariwisata, serta promosi melalui media digital dan konvensional. Evaluasi dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat, rapat kerja, dan respons cepat masyarakat. Meskipun belum ada sumbangan ekologi dan peningkatan volume investasi karena ketiadaan profit, indikator keberhasilan pengelolaan cukup terpenuhi.

---

### ABSTRACT

#### **Keywords:**

Strategy, Management,  
Setu Babakan Betawi  
Cultural Village, Tourist  
Destinations, New  
Normal.

*This study aims to find out the reasons and strategies for managing the PBB Setu Babakan as a tourist destination during the new normal period. The research was conducted in the PBB Setu Babakan tourist area. This study uses a descriptive method with a qualitative approach, while data collection techniques include observation, interviews, literature study, and documentation. Data analysis using the interactive data analysis model by Miles and Huberman. The subject of this research is the managing member of PBB Setu Babakan. The results of the study show that a management strategy is needed for internal reasons, namely to maintain assets, quality of attractions, facilities and destination services that are in accordance with tourist destinations to provide maximum satisfaction to visitors, as well as external reasons due to facing new demands of the tourism sector and changes in people's behavior in conducting tourism activities. The management strategy is based on management principles. In planning, managers identify supporting/inhibiting factors in achieving management objectives and strategies for overcoming them and develop strategies for managing destinations and controlling activities. Organizing includes setting responsibilities, working*

*with partners, and UMKM training. Implementation includes developing destinations, increasing SDM competencies, strengthening tourism institutional capacity, as well as promotion through digital and conventional media. Evaluation is carried out through community satisfaction surveys, work meetings, and community quick responses. Even though there has been no ecological contribution and an increase in investment volume due to a lack of profit, the indicators of successful management have been fulfilled*

---

## **PENDAHULUAN**

Virus yang bermula dari Kota Wuhan, Provinsi Hubei, Tiongkok pada akhir 2019 mengakibatkan krisis bagi seluruh negara di dunia termasuk Indonesia. Pada permulaan tahun 2020, virus ini ditetapkan sebagai pandemi oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada 11 Maret 2020 yang saat itu sudah mencapai lebih dari 2.000.000 kasus. Dapat diketahui bahwa pandemi Covid-19 yang terpantau di Indonesia sejak bulan Maret 2020 melumpuhkan hampir seluruh sendi kehidupan masyarakat dalam berbagai aspek. Kondisi ini tidak hanya terjadi di Indonesia saja tetapi di seluruh dunia mengalami hal yang sama. Upaya yang dilakukan untuk menanggulangi penyebaran Covid-19 dengan mengeluarkan kebijakan yakni social distancing, selain itu pemerintah Indonesia juga menutup penerbangan internasional. Pandemi Covid-19 ini berdampak pada aspek sosial, ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Dalam hal ini, salah satu sektor yang paling mendapatkan imbas dari adanya pandemi global, yaitu sektor pariwisata dan seluruh usaha pendukungnya, seperti penerbangan, hotel, restoran, dan pengelolaan destinasi (Pratiwi, 2021, p. 6421).

Adanya wabah Covid-19 selama lebih dari satu tahun turut membuat aktivitas pariwisata mengalami penurunan yang dapat dilihat dari berkurangnya jumlah wisatawan yang berkunjung dikarenakan adanya pembatasan suatu negara untuk menerima wisatawan dari luar negeri maupun dari wilayah lainnya. Menurut BPS (2022), jumlah perjalanan wisatawan nusantara di tahun 2019 sebanyak 57.494.172, sedangkan di tahun 2020 mengalami penurunan sebanyak 44.352.288 atau 22,86% pengunjung, dan di tahun 2021 mengalami kenaikan sebesar 13,07% atau 51.023.328 pengunjung. Berdasarkan data tersebut, penurunan drastis wisatawan nusantara di Jakarta terjadi pada tahun 2020, dimana tahun tersebut merupakan puncak terjadinya pandemi Covid-19 dan Indonesia terutama Jakarta membatasi aktivitas perjalanan wisata dari dalam dan luar negeri. Namun, bila dilihat secara keseluruhan, tahun 2021 merupakan awal pemulihan pariwisata di Jakarta karena pemerintah mengizinkan tempat wisata beroperasi kembali. Sementara itu dapat diketahui bahwa, masa sebelum adanya pandemi hampir seluruh daerah di Indonesia giat menggalakkan pengembangan destinasi pariwisata.

Kegiatan pariwisata menjadi salah satu industri yang berkembang pesat di Indonesia, hal ini dikarenakan negara Indonesia yang penuh akan keberagaman budaya dan keindahan alam yang sangat potensial untuk menjadi destinasi wisata dan mampu bersaing secara global. Indonesia memiliki puluhan tempat wisata yang menarik. Salah satunya yaitu Perkampungan Budaya Betawi

Setu Babakan sebagai destinasi wisata di kota Jakarta. Leiper dalam Pobihun, dkk (2021, p. 1) menjelaskan bahwa, destinasi wisata adalah tempat-tempat atau wilayah yang dikunjungi oleh wisatawan dan termasuk ke dalam kategori geografis. Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan merupakan salah satu destinasi wisata di Jakarta yang mencerminkan kehidupan masyarakat asli Betawi, karena lokasinya yang menyatu dengan lingkungan pemukiman masyarakat setempat. Dimana pengunjung tidak hanya dapat melihat kesenian khas Betawi, seperti seni musik, seni tari, dan seni drama, namun juga pengunjung dapat mengetahui arsitektur bangunan, pakaian tradisional, ragam hias, dan makanan hingga minuman khas tradisional Betawi.

Disisi lain, pandemi Covid-19 juga mempengaruhi jumlah kunjungan wisatawan nusantara yang berkunjung ke Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan. Perbandingan kunjungan wisatawan nusantara dari tahun 2019 hingga tahun 2022 dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

**Tabel 1 Data Pengunjung Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan**

No.	Tahun	Bulan												Jumlah
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1.	2019	32.448	34.883	38.596	40.674	10.021	84.999	61.046	37.335	38.771	32.727	40.387	45.673	497.560
2.	2020	35.371	28.858	11.850	0	0	6.057	15.585	21.821	4.704	10.372	17.181	9.883	161.682
3.	2021	3.958	0	779	7.259	6.727	1.818	0	0	58	2.315	11.800	14.155	48.869
4.	2022	15.037	14.000	12.392	5.172	31.330	27.183	37.187	21.809	26.838	35.935	35.820	33.425	296.128

*Sumber: Pengelola PBB Tahun 2022*

Tabel di atas merupakan data jumlah wisatawan nusantara yang berkunjung ke Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan dalam kurun waktu Januari-Desember 2019 hingga Januari-Desember 2022. Apabila diperhatikan secara keseluruhan, pengunjung wisatawan nusantara yang datang ke Perkampungan Budaya Betawi Setu mengalami penurunan di tahun 2020.

Pada tahun 2020, jumlah pengunjung Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan selalu dibawah rata-rata angka 30.000 pengunjung setiap bulannya, hanya ada di bulan Januari saja pengunjung Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan menyentuh angka 30.000 pengunjung. Sedangkan jumlah pengunjung pada tahun 2021 mengalami penurunan yang drastis yaitu hanya sebanyak 48.869 pengunjung selama kurun waktu satu tahun. Namun, angka tersebut mengalami kenaikan yang signifikan pada tahun 2022. Hal ini dapat dilihat dari keseluruhan jumlah pengunjung Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan pada tahun 2022 sebanyak 296.128 pengunjung. Kenaikan tersebut diiringi dengan kebijakan pemerintah terkait pengendalian Covid-19. Pemerintah akhirnya melonggarkan kebijakan terkait mobilitas masyarakat dengan diterbitkannya Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020, tanggal 20 Mei 2020 tentang panduan pencegahan dan pengendalian Covid-19 di tempat kerja perkantoran dan industri dalam mendukung keberlangsungan usaha pada situasi pandemi (Khomariyah et al., 2022, p. 55).

Terbitnya surat edaran ini, membuat masyarakat Indonesia dapat memberlakukan tatanan kehidupan baru atau yang sering disebut *new normal* dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan. Kenormalan baru merupakan membuka kembali suatu aktivitas ekonomi, sosial, dan

kegiatan publik secara terbatas dengan tetap menggunakan protokol kesehatan terkait Covid-19. Perubahan perilaku atau yang disebut kenormalan baru merupakan sesuatu yang dianjurkan oleh WHO untuk dilakukan agar manusia dapat beradaptasi dengan situasi yang ada saat ini. Sehingga kenormalan baru diartikan sebagai masa transisi dari kehidupan normal yang dulu, beralih kepada pola hidup dengan standar-standar kesehatan sesuai ketetapan *World Health Organisation* (WHO) (Hardianto et al., 2021, p. 40). Polemik wabah Covid-19 yang membawa pengaruh sangat besar terhadap wisata di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan merupakan sebuah tantangan tersendiri bagi pengelola dan masyarakat setempat yang menggantungkan nasibnya dengan berjualan di sekitar tempat wisata. Berdasarkan pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada Desember 2022. Menurut penduduk asli setempat, sebelum adanya pandemi Covid-19 Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan selalu ramai dikunjungi oleh wisatawan lokal maupun wisatawan asing. Namun pada masa pandemi Covid-19 seluruh aktivitas wisata di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan lumpuh total. Segala kegiatan wisata tidak diperbolehkan karena adanya perintah yang membuat segala kegiatan masyarakat terbatas termasuk kegiatan pariwisata.

Seiring berjalannya waktu dan keadaan pandemi yang semakin terkendali di Indonesia khususnya Jakarta, membuat Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan secara perlahan membuka diri untuk menerima kunjungan wisata yang juga dilakukan secara terbatas sesuai dengan anjuran pemerintah. Sampai saat ini Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan sudah membuka kegiatan wisatanya secara normal tanpa adanya pembatasan jumlah kunjungan. Menurut penduduk asli dan juga pedagang setempat, saat ini kegiatan wisata di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan sudah mulai kembali normal secara perlahan. Namun keadaannya belum seramai jika dibandingkan dengan saat sebelum adanya pandemi.

Dengan adanya wabah ini tentu memberikan dampak tersendiri bagi pihak pengelola wisata Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan, sehingga dari itu perlu adanya strategi pengelolaan pariwisata yang lebih efektif untuk diterapkan agar kegiatan wisata tetap bisa dijalankan di masa *new normal* saat ini, yang tentunya tetap menjalankan protokol kesehatan yang telah ditetapkan. Menurut Terry (2006, p. 58) strategi adalah memilih cara yang paling efektif untuk memanfaatkan sumber daya perusahaan guna mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Strategi dirancang untuk bisa disesuaikan dengan kondisi lingkungan internal maupun eksternal perusahaan. Di masa *new normal* ini, pengelola PBB Setu Babakan menerapkan strategi yang matang untuk membuka kembali kawasan wisata PBB Setu Babakan sebagai destinasi wisata, dari mulai merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan program, hingga melakukan monitoring atau evaluasi. Dari hal tersebut, jumlah pengunjung pada tahun 2021 hingga 2022 yang mendatangi Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan mengalami kenaikan yang sangat pesat. Kenaikan jumlah pengunjung tersebut tentu tidak terlepas dari strategi yang dilakukan oleh pihak pengelola Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan. Berdasarkan pemaparan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui alasan Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan

memerlukan strategi pengelolaan destinasi wisata pada masa *new normal*, dan 2) untuk mengetahui strategi pengelolaan Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan sebagai destinasi wisata pada masa *new normal*.

## **METODE**

Penelitian ini dilakukan di Kawasan Wisata Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan yang beralamat di jalan RM. Kahfi II, RT.13/RW.8, Kelurahan Srengseng Sawah, kecamatan Jagakarsa, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sudaryono (Sudaryono, 2019), penelitian dengan metode deskriptif adalah penelitian yang berusaha untuk menggambarkan suatu fakta, objek, fenomena ataupun subjek secara sistematis dan apa adanya tanpa perlakuan-perlakuan tertentu terhadap objek penelitian. Kemudian, penggunaan pendekatan kualitatif bertujuan untuk memberikan penjelasan kepada peneliti tentang suatu fenomena atau permasalahan yang dilihat dari sudut pandang subjek penelitian, yang kemudian dilakukan dengan cara mengumpulkan/menghimpun data. Pada penelitian ini, sumber data primer diperoleh melalui hasil wawancara, observasi, dan penelitian langsung lapangan. Subjek yang menjadi bagian data primer dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2019), teknik *purposive sampling* digunakan dengan memilih dan mempertimbangkan sampel berdasarkan kriteria khusus yang ditetapkan oleh peneliti. Untuk penelitian ini, kriteria khusus yang ditetapkan terkait dengan pengelola kawasan wisata Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan. Dengan demikian, subjek penelitian ini terdiri dari satu orang kepala satlak pelayanan informasi dan edukasi, dua orang staf pelayanan informasi dan edukasi, satu orang staf bagian tata usaha, dan satu orang kepala satlak sarana dan prasarana. Lalu, untuk sumber data sekunder yang digunakan diperoleh melalui buku, jurnal, dokumen resmi, dokumen pribadi, dan sumber dari arsip. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah model analisis data interaktif yang dicetuskan oleh Miles dan Huberman, yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan Memerlukan Strategi Pengelolaan Destinasi Wisata pada Masa New normal**

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang terkena dampak dari adanya pandemi Covid-19. Munculnya masa pandemi Covid-19 mendorong Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan yang kemudian disebut dengan PBB Setu Babakan untuk melakukan strategi pengelolaan dengan menyesuaikan kebiasaan baru dalam menjalankan kegiatan kepariwisataan. Strategi pengelolaan yang dilakukan oleh pengelola PBB Setu Babakan tentu saja bukan tanpa alasan. Hal tersebut dilakukan untuk memperkuat tindakan strategis yang

diambil oleh pengelola, pada dasarnya pengelola memiliki dua alasan dalam menjalani strategi pengelolaan di PBB Setu Babakan:

**a. Alasan Internal**

Secara internal strategi pengelolaan diperlukan agar pengelola mampu menghadapi perubahan-perubahan sumber daya yang tidak diinginkan, yang kemudian dikhawatirkan akan menghambat pencapaian tujuan wisata di PBB Setu Babakan. Yang mana tujuan wisata di PBB Setu Babakan ini sesuai dengan amanah yang diberikan oleh Dinas Kebudayaan kepada PBB Setu Babakan yaitu menjaga serta melestarikan kebudayaan Betawi sebagai budaya asli Kota Jakarta. Strategi pengelolaan destinasi wisata dilakukan untuk menjaga aset, sumber daya, atau produk wisata dari penurunan kualitas dan memberikan manfaat bagi pengelola, masyarakat lokal, dan wisatawan. Seperti jika dilihat saat ini, tidak semua orang yang lahir sebagai masyarakat asli keturunan Betawi mengikuti dan memahami adat istiadat Betawi di kampungnya. Oleh karena itu, pengelola PBB Setu Babakan menjalankan strategi pengelolaan agar masyarakat asli Betawi tetap berpedoman terhadap budayanya sendiri. Sehingga budaya tersebut tetap dapat terlestarikan dan tidak hilang tergerus perubahan zaman.

Pelestarian kebudayaan Betawi salah satunya dilakukan dengan perawatan dan perbaikan secara berkala pada aset yang dimiliki PBB Setu Babakan guna melindungi aset agar tidak usang dan rusak. Selain itu, tindakan preventif juga dilakukan dengan menghimbau pengunjung untuk menjaga dan melestarikan apa yang ada di PBB Setu Babakan. Dalam melestarikan kebudayaan Betawi, pengelola terus berusaha mengutamakan kenyamanan dan sopan santun kepada pengunjung. Menghadirkan sanggar-sanggar profesional juga dilakukan agar pengunjung dapat melihat tarian Betawi dengan menggunakan kostum-kostum yang bagus dan gerakan-gerakan tarian sesuai pakem aslinya. Sejalan dengan pendapat Damanik & Teguh (2013: 21) hal tersebut dilakukan demi memastikan kualitas atraksi, fasilitas, dan bentuk layanan destinasi terus meningkat agar pengunjung mendapatkan kepuasan optimal saat berwisata ke PBB Setu Babakan. Karena pada dasarnya kepuasan optimal yang didapatkan tersebut, yang kemudian dicari sekaligus dibeli oleh pengunjung. Ketika pengunjung merasa puas, pengunjung akan merasa tidak sia-sia mengunjungi PBB Setu Babakan sekalipun dengan jarak yang jauh dari tempat tinggalnya. Mereka akan rela menghabiskan waktu untuk berwisata dan berbelanja produk asli dari PBB Setu Babakan.

Berbeda hal jika pengelola tidak menjaga kualitas atraksi, fasilitas, dan bentuk layanan destinasi maka kunjungan wisatawan akan mengalami penurunan. Hal ini dikarenakan pengunjung akan merasa enggan untuk menghabiskan waktunya berlama-lama berwisata di PBB Setu Babakan. Pengunjung akan berpikir kembali untuk berwisata ke PBB Setu Babakan, jika kualitas atraksi, fasilitas, dan bentuk layanan tidak memuaskan

bagi pengunjung. Yang kemudian akan memberikan dampak pada penurunan manfaat ekonomi bagi komunitas dan pengelola di PBB Setu Babakan.

**b. Alasan Eksternal**

Alasan secara eksternal perlu diketahui terlebih dahulu untuk memperkuat strategi pengelolaan yang akan dilakukan. Dengan mengetahui alasan eksternal, maka strategi pengelolaan yang dilakukan oleh pengelola akan tepat sasaran. Termasuk dalam menghadapi tuntutan baru dalam sektor pariwisata. Tuntutan baru dalam sektor pariwisata salah satunya adalah adanya pemberlakuan kebiasaan hidup baru (new normal). Adanya perubahan dalam kebiasaan masyarakat dalam beraktivitas turut membuat sektor pariwisata perlu menentukan strategi untuk dapat tetap bersaing pada masa new normal. Sehingga pengunjung akan tetap merasa nyaman dan aman untuk berwisata pada masa new normal. PBB Setu Babakan memiliki potensi tersendiri, yaitu wisata yang berlandaskan dengan kebudayaan Betawi. Potensi tersebut yang kemudian dikembangkan oleh pengelola dengan menjaga keaslian budaya Betawi agar dapat menarik pengunjung untuk datang dan melihat sendiri keaslian dari suatu budaya. Meskipun pada masa new normal muncul trend baru pariwisata. Namun pengelola PBB Setu Babakan tetap mengikuti pasar atau trend pariwisata yang ada sekarang dengan tetap berpedoman terhadap pelestarian budaya dan kearifan lokal masyarakat setempat.

Hal ini sesuai dengan pendapat Damanik & Teguh (2013: 21) yang menyatakan bahwa alasan eksternal diperlukan karena ada tuntutan-tuntutan baru dari lingkungan organisasi dan meningkatkan daya saing destinasi wisata melalui tawaran pengalaman wisata yang berkualitas kepada wisatawan. Dengan potensi yang dimiliki, PBB Setu Babakan mampu bersaing dengan destinasi wisata di daerah lain dengan menonjolkan kebudayaan Betawi. Untuk menonjolkan keaslian dari budaya Betawi, pengelola mengadakan pagelaran kesenian reguler dengan menampilkan komedian dan sanggar ternama Betawi. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan daya saing wisata melalui tawaran pengalaman wisata yang berkualitas. Promosi aktif di media sosial melalui instagram, tiktok, dan youtube, serta memanfaatkan testimoni pengunjung yang sudah pernah mendatangi PBB Setu Babakan juga dilakukan untuk meningkatkan daya saing wisata di PBB Setu Babakan. Dengan begitu dapat membuat masyarakat luas lebih menyadari akan keberadaan PBB Setu Babakan. Sehingga akan meningkatkan daya saing wisata, yang mana daya saing wisata yang tinggi merupakan salah satu faktor kunci yang menjamin keberlanjutan perkembangan destinasi pariwisata. Dengan potensi yang dimiliki PBB Setu Babakan tersebut, membuat wisata PBB Setu Babakan dapat bersaing dengan trend baru pariwisata yang ada saat ini.

**2. Strategi Pengelolaan Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan Sebagai Destinasi Wisata pada Masa New normal**

Setelah mengetahui hal yang mendasari Perkampungan Budaya Betawi (PBB) Setu Babakan, memerlukan strategi dalam melakukan pengelolaan wisata pada masa new normal. Maka langkah strategis yang kemudian dilakukan dalam pengelolaan PBB Setu Babakan akan semakin kuat dalam pelaksanaannya, karena sudah mengetahui misi yang sudah ditetapkan sebelumnya. Pada dasarnya dilakukannya strategi dalam pengelolaan PBB Setu Babakan sebagai destinasi wisata pada masa new normal ditujukan untuk memperoleh tujuan atau target yang ingin dicapai. Strategi ini pun ditujukan untuk mempertahankan keberlanjutan suatu organisasi, yaitu Unit Pengelola Kawasan Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan (UPK PBB Setu Babakan) dalam menjalankan kegiatannya. Sehingga kegiatan pengelolaan PBB Setu Babakan menjadi terarah. Strategi pengelolaan destinasi wisata mencakup beberapa fungsi diantaranya sebagai berikut:

1) Perencanaan

Kegiatan perencanaan dimulai dengan menentukan tujuan pokok pengelolaan PBB Setu Babakan. Tujuan pokok dalam pengelolaan PBB Setu Babakan ini tidak terlepas dari amanah yang diberikan pemerintah dalam hal ini Dinas Kebudayaan untuk melestarikan kebudayaan Betawi. Sehingga tidak ada tujuan pokok yang dibentuk oleh pengelola secara mandiri. Oleh karena itu, tindakan yang dilakukan pengelola untuk menentukan tujuan pokok pengelolaan PBB Setu Babakan terutama pada masa new normal, akan selalu selaras dengan ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah, yakni melestarikan dan mengembangkan budaya Betawi, meskipun dalam teknisnya disesuaikan dengan kondisi yang ada. Dalam unsur perencanaan juga, pengelola tidak merumuskan desain kegiatan, karena desain kegiatan dilakukan oleh penyelenggara acara yang ingin menyelenggarakan acara di PBB Setu Babakan. Pengelola hanya merencanakan program pagelaran kesenian tradisional Betawi secara reguler. Hal tersebut tidak sejalan dengan pendapat Damanik & Teguh (2013, p. 26) yang menyatakan bahwa unsur perencanaan meliputi kegiatan dalam menetapkan tujuan pokok pengelolaan destinasi wisata serta merumuskan desain kegiatan dan program pengelolaan destinasi.

Disamping itu, ditemukan unsur perencanaan yang sejalan dengan Damanik & Teguh (2013: 26), yaitu mengidentifikasi faktor pendukung maupun penghambat yang dihadapi dalam mencapai tujuan pengelolaan destinasi dan strategi mengatasinya, serta mengembangkan strategi terbaik untuk mengimplementasikan pengelolaan destinasi dan skema pengendalian kegiatan. Untuk memastikan faktor pendukung dan penghambat yang mungkin akan dihadapi, pengelola melakukan perawatan, perbaikan, serta penambahan sarana dan prasarana yang ada di PBB Setu Babakan, serta mengidentifikasi segala kebutuhan yang dibutuhkan untuk mendukung kegiatan yang akan dilaksanakan. Kemudian pengelola juga selalu menghimbau para pengunjung untuk selalu mematuhi peraturan yang berlaku di PBB Setu Babakan, agar kegiatan wisata yang sedang berlangsung dapat terkendali secara teratur.

2) Pengorganisasian

Kegiatan wisata yang sempat terhenti sebelumnya karena Pandemi Covid-19, membuat pengelola PBB Setu Babakan perlu melakukan pengorganisasian untuk mengatur sumber daya yang dimiliki agar pelaksanaan kegiatan wisata dapat berjalan sesuai dengan perencanaan yang telah ditentukan. Menurut Revida dkk. (2022, p. 8), pengorganisasian pariwisata melibatkan proses pengambilan keputusan terkait dengan tindakan yang akan diambil, penentuan pertanggungjawaban individu kepada pihak lain, serta pengelompokan orang dan sumber daya pariwisata yang diperlukan untuk mencapai tujuan sektor pariwisata. Sejalan dengan pendapat di atas, pengelola PBB Setu Babakan telah melakukan pengorganisasian dengan melakukan pengaturan tanggung jawab kerja sesuai dengan tugas pokok masing-masing staf pengelola di PBB Setu Babakan. Untuk mendukung pengelola dalam menjalani tanggung jawabnya, pengelola bekerja sama dengan mitra. Dengan adanya kerjasama ini, turut memudahkan tercapainya tujuan pengelolaan wisata PBB Setu Babakan untuk melestarikan budaya Betawi.

Pengorganisasian dilakukan dengan memberikan pelatihan UMKM kepada warga setempat. Hal ini tidak sejalan dengan pendapat Damanik & Teguh (2013: 26) yang menyatakan bahwa pengelola melakukan mobilisasi dengan merekrut warga setempat untuk dilatih menjadi calon pengelola bisnis pariwisata. Faktanya, warga setempat tidak dilatih untuk menjadi calon pengelola bisnis pariwisata. Melainkan pelatihan dilakukan untuk memobilisasi warga setempat agar mampu meningkatkan kualitas produk usaha UMKM-nya. Dengan begitu pelaku usaha di PBB Setu Babakan dapat memenuhi kebutuhan para pengunjung. Ditambah adanya kerjasama dengan mitra PBB Setu Babakan, turut membantu pengelola untuk memperkenalkan dan mempromosikan PBB Setu Babakan kepada masyarakat luas. Dan para pelaku usaha pun dapat berpartisipasi untuk memasarkan dan mempromosikan budaya Betawi melalui produk buataannya kepada para pengunjung. Melalui promosi tersebut, tidak hanya masyarakat dari Jakarta saja yang dapat mengetahui tentang PBB Setu Babakan. Namun masyarakat di luar Jakarta, bahkan di luar Pulau Jawa juga dapat mengetahui tentang PBB Setu Babakan. Yang mana secara tidak langsung hal tersebut dapat memberikan manfaat untuk meningkatkan perekonomian masyarakat setempat. Karena semakin banyak orang yang mengetahui tentang PBB Setu Babakan dan tertarik untuk berwisata ke PBB Setu Babakan. Maka tingkat penjualan para pedagang dan UMKM juga akan meningkat.

c. Pelaksanaan/ Implementasi Program

Pada penelitian ini, implementasi program yang dimaksud mengacu pada pendapat Damanik & Teguh (2013: 27) yang menjelaskan bahwa, kegiatan pelaksanaan/ implementasi terdiri dari pengembangan destinasi wisata, pengembangan kompetensi sumber daya manusia, penguatan kelembagaan, serta kegiatan promosi dan pemasaran.

Pengelola PBB Setu Babakan telah menjalankan kegiatan pelaksanaan/ implementasi program, hal ini terlihat dalam penjelasan berikut ini.

1) Pengembangan Destinasi Wisata

Pengembangan destinasi wisata merupakan bagian penting dalam pelaksanaan program wisata, karena melibatkan proses untuk meningkatkan atau memperbaiki kawasan wisata agar lebih menarik bagi wisatawan. Proses pengembangan destinasi wisata meliputi pengembangan atraksi, peningkatan aksesibilitas, dan perluasan fasilitas. Di PBB Setu Babakan, pengembangan atraksi wisata telah berhasil dilaksanakan dengan sukses, terlihat dari keberhasilan pembukaan kembali acara-acara atraksi wisata unggulan. Sejak penerapan protokol CHSE (Cleanliness, Health, Safety, dan Environment Sustainability) dan penyampaian informasi tentang pembukaan kembali PBB Setu Babakan untuk umum melalui media sosial, atraksi wisata berjalan dengan baik, dan jumlah pengunjung PBB Setu Babakan terus meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan wisata di PBB Setu Babakan sejalan dengan pandangan Saul dkk. (2022, pp. 36–40) tentang sosialisasi CHSE (*Clean, Health, Safety, and Environment*).

Wisawatan yang berkunjung bisa kembali menikmati berbagai macam kegiatan wisata yang sebelumnya pada pandemi Covid-19 terhenti pelaksanaannya. Dari wisata budaya, wisatawan bisa melihat pagelaran budaya Betawi yang diadakan di amfi teater, workshop tari, workshop silat, dan workshop budaya lainnya. Sedangkan dari wisata agro, wisatawan bisa melakukan serangkaian aktivitas untuk belajar mengenal dan mengetahui tanaman-tanaman khas Betawi serta mengikuti kegiatan Kampung Tematik. Sementara dari wisata air, wisatawan bisa melakukan aktivitas seperti menikmati bermain bebek-bebekan, menaiki perahu naga, dan memancing ikan. Selama masa ditutupnya destinasi wisata pada masa Covid-19, pengelola PBB Setu Babakan telah berhasil mengembangkan atraksi wisata, yakni wisata religi, Kampung Tematik, dan replikasi rumah adat etnis Betawi. Ketiga atraksi baru tersebut bisa dinikmati oleh pengunjung sejak masa new normal, meskipun wisata baru tersebut masih dalam tahap pengembangan. Dari pelaksanaan ini terbukti bahwa pengelola PBB Setu Babakan benar-benar memiliki persiapan yang matang untuk membuka kembali program atraksi wisata.

Menurut Komilova dkk. (2021, p. 2059), terdapat tiga komponen dasar dalam destinasi wisata, yaitu adanya ketersediaan layanan yang kompleks, adanya ketersediaan objek dan tempat yang menarik, serta adanya ketersediaan sistem informasi yang jelas. Apabila dilihat dengan seksama, PBB Setu Babakan telah memenuhi salah satu dari ketiga komponen dasar tersebut, yaitu adanya ketersediaan objek dan tempat yang menarik untuk dikunjungi oleh wisatawan. Selain itu, atraksi wisata yang disajikan oleh PBB Setu Babakan tidak dimiliki oleh destinasi wisata

lainnya, sehingga ketika PBB Setu Babakan dibuka kembali pada masa new normal, banyak wisatawan yang datang mengunjungi PBB Setu Babakan. Hal ini sesuai dengan pendapat Choirunnisa & Karmilah (2021, p. 92) bahwa atraksi merupakan segala sesuatu yang bisa menarik wisatawan untuk mengunjungi destinasi wisata, baik itu aktivitas warisan budaya, panorama alam, acara khusus, maupun struktur bangunan buatan manusia.

Pengelola PBB Setu Babakan juga telah melaksanakan implementasi program pengembangan aksesibilitas. Hal ini terlihat dari tersedianya transportasi yang diberikan oleh pengelola PBB Setu Babakan untuk wisatawan, seperti mobil listrik, sepeda listrik, dan delman. Transportasi tersebut nantinya dapat disewa dan digunakan oleh wisatawan untuk mengunjungi seluruh kawasan PBB Setu Babakan. Pada kenyataannya, pelayanan transportasi yang diberikan oleh pengelola PBB Setu Babakan belum memadai dan optimal untuk mendukung kegiatan wisata. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah transportasi yang digunakan untuk mengakses seluruh kawasan PBB Setu Babakan. Meskipun demikian, PBB Setu Babakan menjadi destinasi wisata yang mudah untuk diakses bagi wisatawan. Hanya dengan menggunakan kendaraan pribadi dan kendaraan umum wisatawan bisa mengunjungi PBB Setu Babakan.

Faraby & Rozi (2021, p. 70) menjelaskan bahwa ada dua elemen dasar mengenai aksesibilitas dalam pariwisata, yaitu kemudahan dalam memperoleh informasi dan keterjangkauan dalam mendapatkan transportasi untuk memudahkan perjalanan. Dari yang dijelaskan oleh Faraby & Rozi, PBB Setu Babakan telah memiliki elemen dasar tersebut, yakni mudahnya dalam mengakses informasi untuk menuju PBB Setu Babakan melalui internet dan akses menuju ke PBB Setu Babakan bisa dengan mudah menggunakan kendaraan pribadi maupun umum. Selama wisatawan berada ditempat destinasi wisata, beragam fasilitas pendukung diberikan untuk memanjakan wisatawan. Wisatawan diberikan fasilitas pendukung seperti: pemandu wisata, fasilitas akomodasi berupa homestay, fasilitas ritel berupa toko souvenir dan toko oleh-oleh khas Betawi, fasilitas makanan & minuman berupa restoran rumah makan Betawi dan warung makan (food court), fasilitas transaksi keuangan berupa QRIS ataupun ATM, serta fasilitas umum berupa toilet dan mushola. Selain itu, terdapat pula layanan tambahan berupa ruang kesehatan, pos satpam, dan tersedianya pusat pelayanan informasi yang bisa diakses oleh pengunjung.

Meskipun fasilitas yang dimiliki oleh PBB Setu Babakan sudah sangat memadai, pengelolaannya tidak dapat melaksanakan pengembangan perluasan fasilitas fisik. Penyebabnya adalah pengelola tidak memiliki kewenangan untuk melakukan perluasan fasilitas tersebut, karena tugas tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab pemerintah. Peran pengelola PBB Setu Babakan hanya terbatas pada pengelolaan dan

pemeliharaan fasilitas yang sudah ada. Oleh karena itu, selama masa *new normal*, tugas pengelola bersama masyarakat adalah merawat dan memperbaiki fasilitas yang sudah ada sebelumnya. Singkatnya, pengelola PBB Setu Babakan belum dapat mengimplementasikan program pengembangan perluasan fasilitas. Fasilitas dan layanan PBB Setu Babakan yang memadai menjadi alasan utama wisatawan sering kembali, hal ini menunjukkan bahwa PBB Setu Babakan menjadi destinasi wisata yang nyaman sehingga dapat memberikan kesan positif bagi wisatawan. Sesuai dengan pendapat Buhalis dalam Asmoro dkk. (2021, pp. 234–235) bahwa destinasi wisata yang nyaman adalah destinasi yang bisa memfasilitasi pengalaman wisatawan dan memberikan pengalaman positif bagi wisatawan. Selain itu, dilihat dari fasilitas-fasilitas PBB Setu Babakan tersebut, komponen dasar dalam destinasi wisata yang dijelaskan oleh Komilova (2021: 2059) sudah terpenuhi, yakni ketersediaan berbagai layanan yang lengkap bagi para wisatawan dan tersedianya sistem informasi yang jelas.

## 2) Pengembangan Kompetensi Sumber Daya

Pengembangan kompetensi sumber daya pariwisata mengacu pada proses peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan individu dan organisasi yang terlibat dalam industri pariwisata. Proses peningkatan meliputi pengetahuan dan keterampilan, dimana peningkatan ini telah dilakukan oleh seluruh pegawai PBB Setu Babakan. Pada proses peningkatan pengetahuan dan keterampilan, para pegawai PBB Setu Babakan diwajibkan untuk mengikuti kegiatan pelatihan-pelatihan yang diadakan, baik oleh pengelola PBB Setu Babakan, kementerian, dinas-dinas terkait, kampus, hingga praktisi pendidikan. Namun, bentuk pelatihan yang diberikan oleh pengelola PBB Setu Babakan hanya bersifat personal dan bukan berupa pelatihan khusus.

Pegawai PBB Setu Babakan telah mengikuti berbagai program pelatihan, seperti *hospitality excellence service*, pelatihan kepeemanduan, dan pelatihan bimbingan teknis pengelolaan museum. Pelatihan-pelatihan ini secara khusus dirancang untuk karyawan terpilih berdasarkan tujuan dan target dari acara yang diselenggarakan. Diberikannya pelatihan kepada seluruh pegawai PBB Setu Babakan ditujukan untuk membekali mereka dengan keterampilan dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan pariwisata yang berkualitas kepada wisatawan. Sejalan dengan pelatihan yang dilakukan oleh pegawai PBB Setu Babakan, ini sesuai dengan pendapat Damanik & Teguh (2013: 27), yaitu pengembangan kompetensi sumber daya pariwisata menentukan kualitas layanan pariwisata yang ditunjukkan pada tingkat profesionalisme sumber daya manusia tersebut.

## 3) Penguatan Kapasitas Kelembagaan Pariwisata

Penguatan kapasitas kelembagaan pariwisata mengacu pada upaya dan tindakan yang diambil untuk meningkatkan kemampuan dan efektivitas organisasi atau lembaga terkait pariwisata. Maka dari itu, dibutuhkan struktur organisasi yang kuat agar

pengelolaan destinasi wisata dapat berjalan dengan baik. Struktur organisasi yang kuat ditandai dengan adanya otoritas dan mekanisme kerja yang jelas, dukungan sumber daya (keterampilan dan keahlian, pendanaan, dan jaringan), serta pengakuan publik yang luas. PBB Setu Babakan memiliki struktur yang kuat, dimana Kepala Pengelola PBB Setu Babakan memiliki kebijakan penuh dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan PBB Setu Babakan. Meskipun adapula Dinas Kebudayaan DKI Jakarta yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan tetapi sifatnya tidak secara spesifik dan menyeluruh.

Untuk bisa melaksanakan setiap kebijakan dan pengelolaan, Kepala Pengelola PBB Setu Babakan melakukan koordinasi dengan Kasubag TU (Kepala Suku Bidang Tata Usaha), Kasatlak (Kepala Satuan Pelaksanaan Pelayanan dan Informasi, Kepala satuan Pelaksanaan Sarana dan Prasarana), Staff ASN dan Staff PJLP. Selanjutnya dalam merealisasikan program yang telah dicanangkan, pengelola PBB Setu Babakan tidak dibantu oleh badan otorita yang dibentuk secara langsung oleh pengelola, melainkan dibantu oleh badan otorita yang dibentuk langsung oleh pemerintah, yakni Forum Jibang (Pengkajian dan Pengembangan) PBB Setu Babakan dan POKDARWIS (Kelompok Sadar Wisata).

Forum Jibang (Pengkajian dan Pengembangan) PBB Setu Babakan dibentuk oleh pemerintah DKI Jakarta dan tokoh-tokoh Betawi, sedangkan POKDARWIS dibentuk atas program Kementerian Pariwisata dengan keanggotannya dari warga-warga di sekitar PBB Setu Babakan. Sejalan dengan pendapat Damanik & Teguh (2013: 27) mengenai penguatan kapasitas kelembagaan pariwisata, PBB Setu Babakan telah mengimplementasikan hal tersebut yang terlihat dari struktur organisasi yang kuat. Meskipun demikian, dalam implementasinya, PBB Setu Babakan belum dapat membentuk badan otorita secara langsung di bawah pengelolaannya.

#### 4) Kegiatan Promosi dan Pemasaran

Destinasi wisata dapat dikenal luas oleh masyarakat tergantung dari upaya pengelola objek wisata melakukan perluasan kegiatan promosi dan pemasaran. Untuk kegiatan promosi dan pemasaran sendiri, pengelola PBB Setu Babakan telah menggunakan berbagai cara agar masyarakat bisa mengenal dan mengetahui PBB Setu Babakan sebagai tempat destinasi wisata budaya yang menarik. Dalam mempromosikan keberadaan PBB Setu Babakan, pihak pengelola menggunakan dua cara, yakni secara digital/online dan secara konvensional.

Selama masa new normal, pengelola PBB Setu Babakan banyak memanfaatkan media digital untuk menyebarluaskan informasi tentang seputar dibukanya PBB Setu Babakan ataupun kegiatan-kegiatan yang diadakan di PBB Setu Babakan. Media yang digunakan meliputi: Intagram, Tiktok, Youtube, dan Facebook. Kemudian untuk media secara konvensional, pengelola PBB Setu Babakan menyebarluaskan informasi

menggunakan media brosur yang ditempelkan pada titik tertentu serta warga sekitar. Selama masa new normal juga, pihak pengelola PBB Setu Babakan bisa memperkenalkan PBB Setu Babakan melalui kegiatan pameran-pameran budaya. Selain melalui kegiatan-kegiatan tersebut, promosi dan pemasaran juga dilakukan melalui mitra yang bekerja sama dengan PBB Setu Babakan melalui sebuah paket wisata. Sejalan dengan Damanik & Teguh (2013: 28), kegiatan yang dilakukan oleh PBB Setu Babakan bertujuan untuk memperluas jangkauan kegiatan promosi dan pemasaran. Sehingga PBB Setu Babakan bisa dikenal baik di wilayah Jakarta maupun di luar Jakarta, bahkan sampai di luar pulau Jawa.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa pengelolaan destinasi wisata di PBB Setu Babakan sejalan dengan pendapat Saul dkk (2022: 36–40) mengenai strategi pengelolaan pariwisata pada masa new normal, yakni mengoptimalkan promosi wisata dan mensosialisasikan pelaksanaan CHSE, mempersiapkan infrastruktur, kolaborasi antara pengelola dan masyarakat, serta memberikan sosialisasi dan pelatihan kepada masyarakat. Kemudian dapat ditelaah bersama bahwasannya PBB Setu Babakan telah menerapkan lima prinsip pengelolaan pariwisata yang dijelaskan oleh Darwis dalam Revida dkk (2022: 5). Pada hakikatnya penerapan kelima prinsip tersebut tercermin pada PBB Setu Babakan, dimana destinasi wisata yang dijalankan berlandaskan pada pelestarian budaya lokal dan nilai-nilai masyarakat setempat, sebagai upaya perlindungan terhadap lingkungan, serta peningkatan kesejahteraan masyarakat.

d. Evaluasi

Sebagai tempat destinasi wisata yang banyak dikunjungi oleh masyarakat, pengelola PBB Setu Babakan selalu melakukan evaluasi, baik pada masa Covid-19 maupun di masa new normal yang tujuannya untuk melihat kinerja pegawai dan kegiatan operasional destinasi wisata. Untuk melihat kinerja pegawai PBB Setu Babakan, pihak yang memonitoring dan mengevaluasi adalah mereka para pejabat teknik PBB Setu Babakan. Sedangkan untuk melihat kegiatan operasional, pihak pengelola PBB Setu Babakan melakukan evaluasi melalui hasil SKM (Survei Kepuasan Masyarakat), kegiatan rapat kerja rutin, maupun CRM (Cepat Respon Masyarakat). Penggunaan hasil SKM bertujuan untuk melihat tingkat kepuasan pengunjung pada pelayanan, kebersihan, keamanan, dan lingkungan yang ada di PBB Setu Babakan serta mendengarkan keluhan kesah dari wisatawan. Kemudian pada agenda kegiatan rapat kerja rutin yang diadakan setiap hari senin, 3 bulan sekali, maupun insidental pada acara tertentu, dilakukan untuk melihat segala kekurangan dan kelebihan dari setiap pelaksanaan kegiatan yang diadakan di PBB Setu Babakan. Sedangkan penggunaan CRM (Cepat Respon Masyarakat) dilakukan untuk melihat segala bentuk aduan atau laporan dari wisatawan ketika melihat kondisi PBB Setu

Babakan buruk, dan kemudian ditindaklanjuti untuk diatasi segala laporan yang masuk dari wisatawan.

Dari evaluasi tersebut, pihak pengelola bisa mengambil tindakan solutif untuk mengatasi hambatan atau masalah yang ditemukan. Dengan evaluasi pula, pihak pengelola bisa berupaya untuk terus memperbaiki dan meningkatkan layanan destinasi wisata agar wisatawan dapat merasa puas ketika berkunjung ke PBB Setu Babakan. Hal ini sejalan dengan yang dijelaskan oleh Damanik & Teguh (2013: 28) bahwa pengelola PBB Setu Babakan melakukan evaluasi program bertujuan untuk memantau (monitoring) secara keseluruhan efektivitas pencapaian program yang telah dijalankan. Dengan begitu pengelola dapat melihat sejauh mana pencapaian dan efektivitas dalam mencapai tujuan pengelolaan destinasi yang telah berjalan.

Dengan demikian, berdasarkan indikator utama destinasi wisata dapat diketahui bersama bahwa pengelolaan PBB Setu Babakan sudah cukup baik dan memenuhi indikator. Hal ini sejalan dengan pendapat Damanik & Teguh (2013: 34) yang dapat dibuktikan dengan bertambahnya jumlah pengunjung sejak PBB Setu Babakan kembali membuka kegiatan wisata pada masa new normal sesuai anjuran dari pemerintah. Sehingga sampai saat ini jumlah pengunjung sudah mulai kembali normal seperti dahulu. Pertambahan jumlah pengunjung di PBB Setu Babakan juga dikarenakan kemampuan pengelola dalam menarik pengunjung dengan menyajikan beragam atraksi wisata yang menarik hingga menyediakan paket wisata yang mampu memberikan pengalaman wisata yang berkualitas kepada pengunjung. Selain itu, penyediaan fasilitas yang memadai turut membuat pengunjung merasa nyaman dan senang untuk datang kembali berwisata di PBB Setu Babakan. Namun demikian, berdasarkan survei pengunjung diketahui masih terdapat beberapa kekurangan yang dirasakan pengunjung misalnya seperti banyak stop kontak yang tidak berfungsi dan letak toilet yang jauh. Kemudian dengan dibukanya kembali kegiatan wisata di PBB Setu Babakan membuat pengelola mulai mengadakan pagelaran budaya dan berdampak pada peningkatan frekuensi acara pertunjukkan budaya. Dengan begitu jumlah pekerjaan bagi pengelola PBB Setu Babakan menjadi bertambah, karena pengelola perlu bekerja untuk mempersiapkan program kesenian reguler agar dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan anjuran pemerintah pada masa new normal.

Adanya peningkatan frekuensi acara pertunjukkan budaya di PBB Setu Babakan juga turut memberikan manfaat ekonomi bagi para pedagang di sekitar bantaran Setu Babakan, karena meningkatnya hasil penjualan. Sehingga dapat diketahui bahwa strategi pengelolaan PBB Setu Babakan telah mampu memberikan sumbangan ekonomi, dan budaya yang signifikan secara jangka panjang bagi masyarakat lokal. Tetapi tidak dengan sumbangan ekologi, karena tidak adanya perluasan kawasan konservasi. Selanjutnya strategi pengelolaan PBB Setu Babakan belum dapat meningkatkan volume investasi. Dikarenakan pembiayaan pengelolaan kawasan wisata PBB Setu Babakan berasal dari

APBD pemerintah setempat, sehingga tidak adanya profit yang diterima dari pengelolaan PBB Setu Babakan. Sebab tujuan awal dibentuknya PBB Setu Babakan bukanlah untuk mencari keuntungan, melainkan untuk melestarikan dan mengembangkan budaya Betawi. Meskipun demikian, PBB Setu Babakan memberikan peluang usaha pada masyarakat setempat.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan pada hasil dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai strategi pengelolaan Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan sebagai destinasi wisata pada masa *new normal*, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara internal strategi diperlukan dalam pengelolaan PBB Setu Babakan untuk memastikan terjaganya aset, kualitas atraksi, fasilitas, dan bentuk layanan destinasi sesuai dengan tujuan wisata PBB Setu Babakan. Sehingga pengunjung mendapatkan kepuasan optimal saat berwisata ke PBB Setu Babakan. Sedangkan secara eksternal, strategi diperlukan dalam pengelolaan PBB Setu Babakan untuk menghadapi adanya *trend* baru pariwisata serta perubahan dalam kebiasaan masyarakat dalam melakukan aktivitas wisata. Agar daya saing wisata di PBB Setu Babakan meningkat dan eksistensinya tetap terjaga.
2. Strategi pengelolaan yang dibahas berdasarkan pada empat prinsip pengelolaan, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi. Dalam perencanaan pengelolaan wisata PBB Setu Babakan, pengelola mengidentifikasi faktor pendukung maupun penghambat yang dihadapi dalam mencapai tujuan pengelolaan destinasi dan strategi mengatasinya, serta mengembangkan strategi terbaik untuk mengimplementasikan pengelolaan destinasi dan skema pengendalian kegiatan. Kegiatan pengorganisasian dilakukan dengan pengaturan tanggung jawab kerja sesuai dengan tugas pokok masing-masing staf pengelola di PBB Setu Babakan, melakukan kerjasama dengan mitra untuk mendukung kegiatan pengelolaan, dan memberikan pelatihan UMKM kepada warga setempat untuk meningkatkan kualitas dan penjualan produk usaha UMKM-nya. Kegiatan pelaksanaan/ implementasi program dilakukan dengan mengembangkan destinasi wisata, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, penguatan kapasitas pariwisata meskipun belum membentuk badan otorita secara langsung, serta mempromosikan dan memasarkan daya tarik wisata melalui media digital maupun konvensional. Pengembangan destinasi wisata meliputi pengembangan atraksi, aksesibilitas, dan fasilitas. Pengelola juga telah meningkatkan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan karyawan. Struktur organisasi pengelola PBB Setu Babakan cukup kuat meskipun belum membentuk badan otoritas langsung. Promosi dan pemasaran dilakukan melalui media digital dan konvensional, serta melalui kemitraan dan paket wisata. Kemudian kegiatan evaluasi dilakukan dengan menggunakan SKM (Survei Kepuasan Masyarakat), kegiatan rapat kerja rutin, dan CRM (Cepat Respon Masyarakat). Secara keseluruhan, indikator keberhasilan pengelolaan sudah cukup terpenuhi dalam pengelolaan di

Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan. Meskipun belum dapat memberikan sumbangan ekologi, karena tidak adanya perluasan kawasan konservasi dan belum dapat meningkatkan volume investasi, karena tidak adanya profit yang diterima dari pengelolaan PBB Setu Babakan.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan, peneliti memberikan saran bahwa pengelola perlu melakukan pengembangan terhadap zona lainnya di PBB Setu Babakan, agar seluruh kegiatan tidak hanya berpusat di zona A saja. Selain itu, pengelola perlu melakukan pelatihan tingkat lanjut kepada masyarakat setempat, agar selain masyarakat mampu mengembangkan usahanya. Masyarakat setempat juga bisa mengembangkan spot wisata yang menarik bagi pengunjung. Misalnya dengan membangun spot foto dengan hiasan yang menarik di pinggiran danau. Pengelola juga diharapkan mampu bekerjasama dengan masyarakat setempat agar dapat mengoptimalkan kembali wisata perahu air sebagai variasi wisata air di PBB Setu Babakan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Asmoro, A. Y., Bachri, T. B., & Detmuliati, A. (2021). Analisis Potensi Wisata Desa dengan Kerangka 6A: Studi Kasus Desa Ngajum, Malang. *Media Wisata*, 18(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.36276/mws.v18i2.362>
- Choirunnisa, I., & Karmilah, M. (2021). Strategi Pengembangan Pariwisata Budaya Studi Kasus: Kawasan Pecinan Lasem, Kampung Lawas Maspati, Desa Selumbung. *Jurnal Kajian Ruang*, 1(2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30659/jkr.v2i1.20446>
- Damanik, J., & Teguh, F. (2013). *Manajemen Destinasi Pariwisata* (Pertama). Kepel Press.
- Faraby, M. E., & Rozi, F. (2021). Potensi Kabupaten Bangkalan Menjadi Destinasi Wisata Halal Muhammad. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam (JIEI)*, 7(01). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v7i1.1649>
- Hardianto, W. T., Emelia, & W, R. M. C. (2021). Strategi Pengelolaan Pariwisata di Masa Covid-19 (Studi di Wisata Taman Dolan, Desa Pandanrejo, Kota Batu). *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 5(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.25139/jmnegara.v5i1.3144>
- Khomariyah, N., Sriartha, P., & Christiawan, P. I. (2022). Strategi Adaptasi Pengelolaan Desa Wisata Ambengan pada Masa New Normal. *Jurnal Pendidikan Geografi Undiksha*, 10(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.23887/jjpg.v10i1.39372>
- Komilova, N. K., Usmanov, M. R., Safarova, N. I., E.Matchanova, A., & Murtazaeva, G. I. (2021). Tourist Destination As an Object of Research of Social and Economic Geography. *Psychology and Education Journal*, 58(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.17762/pae.v58i1.1082>

- Pobihun, O., Korobeinykova, Y., Nykodiuk, O., & Melnyk, A. (2021). Mechanisms for Ensuring the Environmental Safety of Tourist Destinations. *E3S Web of Conferences*, 280(09015). <https://doi.org/https://doi.org/10.1051/e3sconf/202128009015>
- Pratiwi, P. R. (2021). Strategi Pengelolaan Pariwisata di Era New Normal (Studi Kasus: Kebun Binatang Jurug Surakarta). *Media Bina Ilmiah*, 16(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.33758/mbi.v16i2.1246>
- Revida, E., Purba, S., Simanjuntak, M., Permadi, L. A., Simarmata, M. M., Fitriyani, E., Siagian, V., Murdana, I. M., Faridi, A., Putri, D. M. B., Simarmata, H. M. P., Suwandi, A., Pratiwi, I. I., Handiman, U. T., & Purba, B. (2022). *Manajemen Pariwisata Berkualitas* (Cetakan 1). Yayasan Kita Menulis.
- Saul, E., Citra, I. P. A., & Sarmita, I. M. (2022). Implementasi Strategi Pengelolaan Desa Wisata Wae Rebo di Kabupaten Manggarai pada Masa New Normal. *Jurnal Pendidikan Geografi Undiksha*, 10(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.23887/jjpg.v10i1.39142>
- Sudaryono. (2019). *Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method* (Cetakan 2). PT RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Terry, G. R. (2006). *Prinsip-prinsip Manajemen* (Cetakan 8). PT Bumi Aksara.



**This work is licensed under a**  
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License