

DOI : <https://doi.org/10.24123/jbt.v6i1.4816>

TANTANGAN DAN PELUANG PANDEMI COVID19 PADA TAMAN SAFARI PRIGEN BESERTA PENGELOLAANNYA

Irene Cahya Natalia¹, Erna Andajani², Siti Rahayu³

^{1,2,3}Universitas Surabaya; Surabaya, Indonesia

Email: irenecn.fly@gmail.com¹

Abstract

The COVID-19 pandemic has become the center of attention in all countries, including Indonesia. The unprecedented pandemic has made the tourism sector sluggish. Even though the tourism sector is an important sector for the Indonesian state, such as its large contribution to Gross Domestic Product (GDP), foreign exchange, the creation of new jobs, and many more. This unprecedented phenomenon has become the main objective of the research, namely to explore the challenges and opportunities during COVID19 on tourist attractions, especially at the Taman Safari Prigen, and impacts both positive and negative, which are closely related to tourist visits, and their management, giving rise to new prepositions. This study uses a qualitative method with a phenomenological approach. The paradigm used is interpretivism. The data of this research was obtained from primary data with a semi-structured interview method, which was carried out with internal and external parties at Taman Safari Prigen. The results of this study highlight the various challenges and opportunities faced by Taman Safari Prigen during the total closure of tourist attractions and reopening due to government regulations. Other challenges and opportunities, such as economic impacts, changes in marketing, changes in visiting patterns, adaptive action steps taken for animals, human resources and tourists, and so on. There are also multiple impacts found from every management decision taken which will be reviewed in this study.

Keywords: COVID19 Challenges, COVID19 Opportunities, Tourist attraction, Tourists

Pendahuluan

Saat ini pandemi COVID19 menjadi sorotan di berbagai negara dan Indonesia. Pandemi COVID19 ini diakibatkan dari virus baru yaitu SARS-CoV-2, muncul pertama kali di Wuhan, China, dan menyerang bagian pernapasan manusia yang penularannya sangat cepat. Dengan kenyataan tersebut, tidak heran bahwa banyak negara sejak awal tahun 2020 atau ketika WHO (*World Health Organization*) menyatakan kondisi darurat global COVID19, telah menerapkan pembatasan berskala internasional atau *lockdown* dan *social distancing* sebagai upaya pencegahan penyebaran virus hingga tahun ini (www.bbc.com). Hal tersebut membawa pengaruh besar pada sektor pariwisata dunia, walaupun jangka panjang dari pandemi belum dapat dipastikan, namun dampak yang tercatat hingga saat ini belum pernah terjadi sebelumnya, seperti penurunan terbesar dalam jumlah wisatawan secara global (Goossling *et al.*, 2020 dalam Templeton *et al.*, 2021).

World Travel and Tourism Council (2020) menunjukkan bahwa secara global, pada tahun 2019 sektor pariwisata menyumbang 10,3% atau setara dengan US\$ 8,9 triliun dari Produk Domestik Bruto (PDB) global dan 330 juta pekerjaan, yaitu sekitar 10% dari seluruh lapangan kerja global. Namun, dikarenakan pandemi COVID19, sektor pariwisata mengalami kerugian hingga mencapai US\$4,7 triliun pada tahun 2020, dengan kontribusi terhadap PDB turun drastis sebesar 49,1% dibandingkan tahun 2019 dan penurunan PDB 3,7% dari ekonomi global pada tahun 2020 (World Travel & Tourism Council, 2021). Hal ini tidak lain karena pembatasan mobilitas yang berkelanjutan. Tidak sampai di situ jika pariwisata rugi dan tidak bisa pulih dengan baik maka ancaman kehilangan pekerjaan semakin banyak, pengurangan jam kerja, dimana pariwisata juga bisa hilang.

Kemerosotan pariwisata Indonesia sebenarnya sudah dirasakan sebelum awal Maret 2020, sejak diumumkannya pasien positif COVID19 di Indonesia, namun tidak terlalu parah seperti bulan-bulan selanjutnya yang diikuti dengan berbagai kebijakan pemerintah (Mutiah, 2020). Pada 18 Maret 2020, kemenparekraf mengedarkan surat mengenai penundaan sementara seluruh kegiatan sektor pariwisata dan ekonomi kreatif sesuai periode masa darurat oleh BNPB (Badan Nasional Penanggulangan Bencana) demi pencegahan COVID19 (Natalia, 2020). Kurangnya obat terhadap virus atau vaksin pada saat itu, untuk menangani penderita maupun mencegah COVID19, pemerintah terpaksa menggunakan pendekatan non-farmasi seperti pembatasan sosial berskala besar (PSBB), karantina mandiri, *social distancing*, pemakaian alat pelindung diri (APD), penutupan sekolah/universitas, penutupan usaha termasuk tempat wisata dan pembatalan acara yang bertujuan untuk mengendalikan penyebaran virus. *Multiplier effect* dari pariwisata yang seharusnya mampu meningkatkan pendapatan daerah, penyerapan tenaga kerja, penambahan PDB, pengembangan wilayah, bahkan bisa memberikan sumbangan devisa negara yang tidak kalah unggul dari beberapa sektor-sektor penting lainnya, sudah tidak seperti itu lagi.

Sebelum pandemi COVID19, sumbangan pariwisata untuk devisa negara sejak tahun 2011 hingga 2019 selalu berada pada peringkat 5 teratas dibandingkan dengan sektor barang industri lain, seperti minyak dan gas bumi; batu bara; minyak kelapa sawit; dan karet olahan (www.kemenparekraf.go.id). Namun jauh berbeda hasilnya ketika pandemi COVID19 masuk Indonesia yaitu pada tahun 2020, dimana devisa dari pariwisata menyusut sampai 80% menjadi US \$3,54 miliar, akibat dari penurunan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara (Makki, 2021). Begitu pula dengan kontribusi pariwisata pada PDB sejak awal tahun 2020 mengalami penurunan sehingga terdampak paling dalam pada PDB yang minus 5,32% (Hakim, 2020).

Seiring berjalannya waktu pemerintah mulai memperbolehkan tempat wisata dibuka kembali terutama tempat wisata alam bertipe konservasi maupun non konservasi dengan syarat utama yaitu menerapkan protokol kesehatan yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 dan juga tergantung dari kebijakan daerah dan kesiapan tempat wisata. Akan tetapi, pandemi COVID19 masih berlanjut sehingga dampak selanjutnya dari pandemi ini belum ada yang pasti (Templeton *et al.*, 2021). Tantangan, peluang, serta dampak - dampak yang telah terjadi juga beragam pada setiap tempat/ destinasi wisata dan memungkinkan terdapat pengelolaan dan rencana mengenai jumlah kunjungan yang berbeda pula pada masing-masing tempat wisata selama masa pandemi, sehingga ada yang tetap *survive* dengan cepat ada yang tidak. Hal ini semakin menarik dan pentingnya dilakukan penelitian mengingat pula bahwa pariwisata sebagai salah satu sektor yang diandalkan membawa kontribusi terbesar bagi devisa negara, sehingga dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan dan penanggulangan krisis pandemi pada sektor pariwisata

yang lebih baik untuk kedepannya.

TSP (Taman Safari Prigen) dipilih menjadi objek penelitian ini karena TSP sebagai tempat wisata yang sekaligus menjadi salah satu konservasi satwa terbesar di Asia (Adha, 2018). Selain itu TSP masih tetap *survive* hingga sekarang baik sebagai Destinasi Tujuan Wisata (DTW) maupun untuk mempertahankan satwa-satwa di dalamnya terutama di Kabupaten Pasuruan. TSP bisa digolongkan dalam bisnis pariwisata yang berskala besar, hal ini juga bisa menjawab dari adanya keterbatasan penelitian yang dilakukan oleh Dayour *et al.* (2020) pada usaha berskala besar. Selain itu, TSP dikelola oleh pihak swasta yang memiliki beraneka ragam hayati di dalamnya. Menurut keterangan dari pengelola TSP, DTW ini merupakan salah satu bagian dari Taman Safari Indonesia Group yang sudah beroperasi sejak Desember 1997. Konsep yang diusung adalah wisata alam, keluarga, konservasi, edukasi, penelitian, dan rekreasi. TSP berada di Desa Jatiarjo, Kecamatan Prigen, Kabupaten Pasuruan, Jawa Timur. Luas areanya sendiri kurang lebih sampai 250 ha.

Fakta lainnya, TSP mendapat sertifikat dari pemerintah sebagai daya tarik wisata yang telah memenuhi SOP protokol kesehatan COVID19 sejak 1 Agustus 2020, akan tetapi permasalahannya adalah TSP masih belum bisa kembali seperti dulu dan mengalami penutupan total sejak tanggal April - Juni 2020, yang belum pernah terjadi sebelumnya. Tentu saja penutupan total selama kurang lebih 3 bulan membuat TSP tidak memiliki pemasukan apapun dari pengunjung, tetapi harus terus memelihara satwa yang ada seperti memberi makan satwa walaupun tidak ada pemasukan dari pengunjung. Berdasarkan keterangan dari pengelola TSP, kisaran pengunjung sebelum pandemi COVID19 dalam satu hari bisa mencapai 12.000 pengunjung, namun hal ini mungkin berbeda setelah adanya pandemi yang masih berlanjut hingga saat ini. Jika operasional TSP tidak bisa segera pulih dengan memiliki ribuan satwa di dalamnya termasuk satwa langka dan khas suatu negara, kemungkinan kedepannya satwa-satwa tersebut mati.

Tujuan dilakukan penelitian ini yakni mengeksplorasi tantangan dan peluang yang dirasakan oleh salah satu destinasi wisata sekaligus sebagai konservasi satwa yang ada di Indonesia yaitu TSP selama COVID19. Penelitian ini sekaligus mengidentifikasi pengelolaan yang dilakukan oleh TSP untuk mengakomodasi kunjungan selama pandemi, dan menguraikan bagaimana rencana kedepan TSP di masa mendatang untuk tujuan wisata selama pandemi. Hal ini guna memperjelas suatu fenomena baru yang belum pernah terjadi yaitu adanya pandemi COVID19 yang membuat pariwisata lesu tetapi masih ada DTW yang tetap bisa *survive*. Penelitian ini didapatkan melalui proses penggalian data pada beberapa informan melalui wawancara mendalam.

Pariwisata itu sendiri adalah fenomena budaya, sosial dan ekonomi yang memerlukan pergerakan orang ke tempat-tempat di luar lingkungan orang tersebut untuk tujuan pribadi atau bisnis. Orang tersebut disebut pengunjung atau wisatawan (www.unwto.org). Berdasarkan penelitian dari Templeton *et al.* (2021), terdapat 4 tema utama tantangan yang harus dihadapi suatu tempat wisata akibat COVID19 pada taman nasional di Amerika Serikat. Tantangan-tantangan tersebut yaitu kolaborasi, kekompakan, dan komunitas; dampak lingkungan; tindakan adaptif; dan masa depan. Namun, Templeton juga membuat sub tema dari tantangan yang berkaitan dengan keempat tema utama tersebut yaitu komunikasi, dampak ekonomi, pemasaran, kurang pedoman atau latihan dalam pengambilan keputusan manajemen pada lingkungan yang dinamis. Arti tantangan sendiri berdasarkan KBBI dapat didefinisikan sebagai objek atau hal yang dapat membangkitkan tekad untuk meningkatkan kemampuan mengatasi masalah.

Templeton *et al.* (2021) juga menekankan bahwa pemasaran menghadapi tantangan pengambilan keputusan yang sulit selama pandemi. Kesulitan itu ialah pengambilan keputusan pemasaran bisa berbeda setiap minggu karena perubahan lingkungan yang dinamis. Selain itu, tantangan yang muncul yaitu menyeimbangkan pemasaran untuk menyadarkan masyarakat bahwa pariwisata itu penting dan kesehatan juga penting. Menurut Kotler (1997) dalam Hidayatullah *et al.* (2019), mendefinisikan pemasaran sebagai proses sosial dan manajerial yang mana kelompok memperoleh apa yang diinginkan dan dibutuhkan dari penciptaan, pertukaran produk serta nilai.

Dalam menjalankan suatu usaha terlebih tempat wisata diperlukan peluang-peluang yang mendukung organisasi agar tetap *survive*. Peluang usaha dapat didefinisikan sebagai kesempatan organisasi dalam menjual jasa atau barang kepada pembeli guna mendapatkan keuntungan (Utomo, 2021). Berdasarkan penelitian dari Templeton *et al.* (2021), tempat wisata memiliki beberapa peluang selama pandemi COVID19. Peluang-peluang tersebut antara lain adalah perubahan dalam kunjungan; COVID19 dan pengalaman pengunjung; dan *sustainability*.

Peluang perubahan dalam kunjungan yang dimaksud adalah terjadi perubahan jumlah kunjungan wisatawan internasional dan wisatawan lokal, munculnya demografi wisatawan baru. Hal ini menimbulkan peluang dan pengelolaan tempat wisata untuk mendapatkan aliran pendapatan yang beragam, muncul segmen bisnis baru di masa depan, dan muncul fokus pemasaran baru untuk daerah yang belum banyak dikunjungi. Peluang COVID19 dan pengalaman pengunjung adalah munculnya pengalaman berbeda pada setiap tempat wisata tergantung siapa pengunjungnya. *Sustainability* menjadi peluang berikutnya yaitu tempat wisata dimana adanya peluang *social distancing*, pariwisata berkelanjutan, popularitas wisata *outdoor* dapat berjalan secara berdampingan.

Metode

Untuk menemukan pokok-pokok rumusan masalah pada objek TSP, tujuan serta manfaat penelitian, maka penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Anggito & Setiawan (2018:8) menegaskan bahwa metode kualitatif dapat didefinisikan sebagai pengumpulan data dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi pada suatu latar ilmiah, dimana instrumen kuncinya adalah peneliti itu sendiri, dengan menggunakan berbagai teknik *sampling* dan teknik triangulasi untuk pengumpulan data. Sedangkan pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah fenomenologi. Menurut Creswell (2012) dalam Sugiyono (2020:5), fenomenologi merupakan pengumpulan data melalui observasi partisipan guna mengetahui fenomena esensial dalam pengalaman hidup partisipan. Fenomena yang dimaksud adalah pandemi COVID19 yang membuat pariwisata lesu tetapi TSP tetap bisa *survive*. Penelitian ini merupakan *basic research* karena tujuan penelitian bersifat teoritis dan berfokus pada penyediaan wawasan tentang fenomena COVID19 dengan teknik *exploratory research*. Paradigma yang digunakan yaitu interpretivisme.

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer yang diambil dari wawancara mendalam. Wawancara mendalam digunakan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan mengetahui hal-hal dari informan mengenai tantangan dan peluang yang dirasakan selama masa pandemi COVID19 (Sugiyono, 2020:114). Wawancara juga untuk menggali lebih dalam bagaimana penanganan atau pengelolaan dan rencana kedepannya untuk menghadapi dampak pandemi tersebut. Metode yang digunakan adalah semi terstruktur untuk 2 macam informan yaitu pihak

internal dan eksternal TSP seperti pada tabel 1. Pemilihan informan menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan jenis *snowball sampling*.

Tabel 1. Informan

Informan Internal			
Posisi	Durasi Kerja (Minimal)	Level manajemen	Lain-lain
Pengelola	3 tahun (2019-2021)	<i>Top</i>	Karyawan aktif
Loket	3 tahun (2019-2021)	<i>Low/middle</i>	Karyawan aktif
<i>Marketing</i>	3 tahun (2019-2021)	<i>Top</i>	Karyawan aktif
<i>Keeper</i>	3 tahun (2019-2021)	<i>Low/middle</i>	Karyawan aktif
Informan Eksternal			
Posisi	Durasi Kerja/ Kunjungan (Minimal)	Usia	Lain-lain
Dinas Pariwisata Kabupaten Pasuruan	Aktif sampai akhir tahun 2021	>17 tahun	Memiliki keterkaitan dengan TSP
Wisatawan TSP	4 kali	>17 tahun	Berkunjung sebelum dan selama COVID19, penggemar satwa

(Sumber: Diolah Penulis)

Analisis data dilakukan melalui proses *coding*. Dimulai dari *open coding* yang mana tahap ini adalah suatu proses untuk memberi tanda terhadap hasil transkrip wawancara yang telah di kelompokkan untuk masing-masing informan. Selanjutnya, melakukan *axial coding*, proses ini adalah mengelompokkan hasil dari *open coding* menurut masing-masing informan ke dalam beberapa sub tema yang dikembangkan menjadi proposisi-proposisi. Dengan kata lain menemukan tema-tema yang mempengaruhi fenomena. Tahap terakhir yaitu melakukan *selective coding*, proses ini adalah memeriksa *axial coding* untuk mengidentifikasi dan memilih data yang mendukung penelitian. Pada tahap ini sudah terungkap hubungan dari masing-masing tema dan hasil akhir penelitian. Kemudian akan dituliskan secara lengkap tiap pengelompokan data.

Penelitian ini menggunakan tipe *triangulation of method* untuk uji validitas dan reliabilitas data, yaitu mencocokkan kembali hasil penelitian dengan informasi yang telah didapatkan melalui wawancara dengan pihak internal dan eksternal TSP, melakukan observasi di TSP serta mencocokkan dengan dokumen yang telah didapatkan.

Hasil dan Pembahasan

Informan dalam penelitian ini terdiri dari pihak internal dan eksternal yang terdiri dari 7 orang informan. Pihak internal yang dimaksud adalah Pengelola TSP (HRM), *Marketing* TSP, Karyawan loket TSP, dan *Keeper* TSP. Kemudian untuk pihak eksternal yakni Dinas pariwisata Kabupaten Pasuruan, dan 2 orang wisatawan. Untuk profil informan dapat lebih jelas dilihat pada tabel 2 di bawah ini:

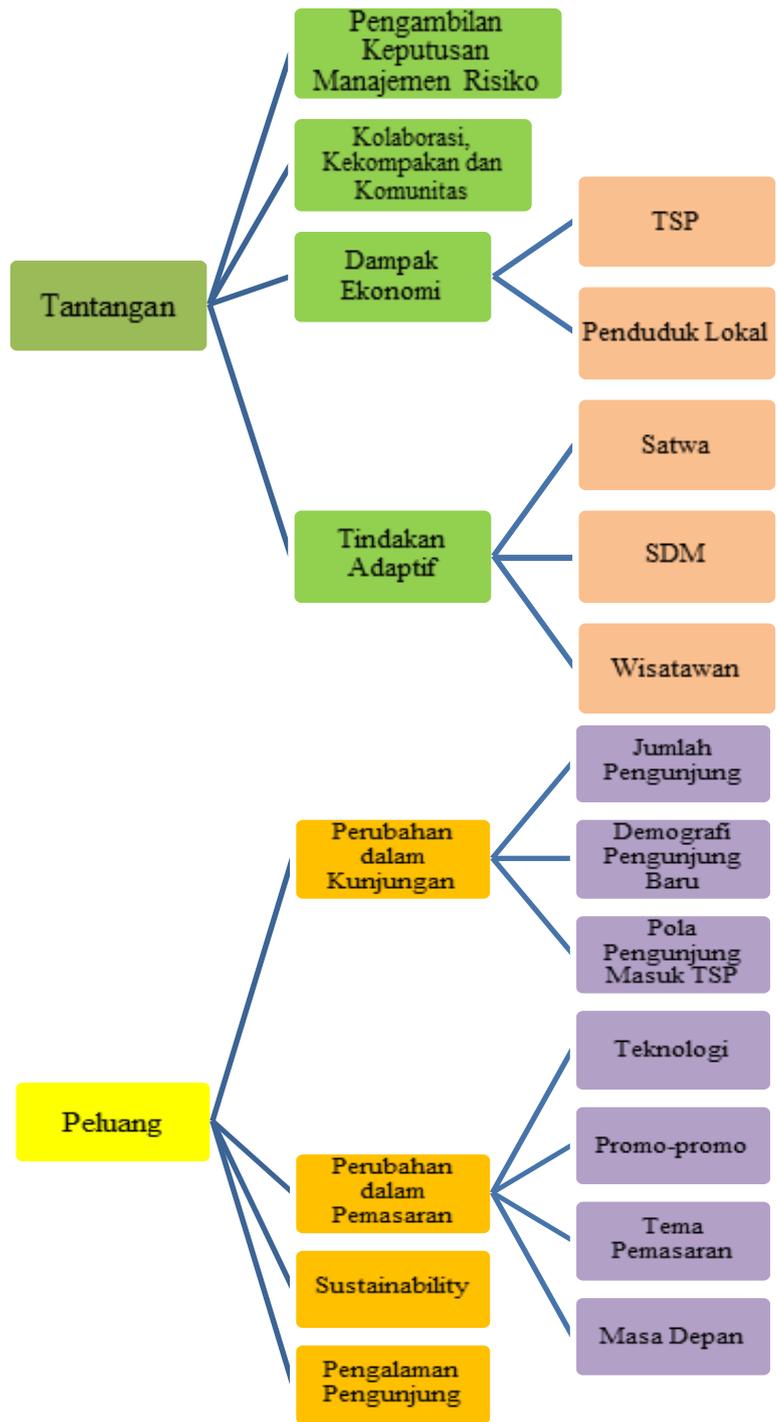
Tabel 2. Karakteristik Informan

Informan	Posisi	Durasi kerja/ kunjungan
I1	<i>Keeper</i>	7 tahun
I2	Loket	10 tahun
I3	<i>Sales marketing content & creative manager</i>	3 tahun
I4	<i>Human Resources Manager (HRM)</i>	8 bulan
I5	Kepala Bidang Destinasi Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pasuruan	1 tahun 3 bulan
I6	Wisatawan	12 kali
I7	Wisatawan	15 kali

(Sumber: Diolah Penulis)

Temuan hasil analisis

Terdapat 2 tema utama yaitu tantangan dan peluang. Masing-masing tema memiliki sub tema dan kategori seperti gambar 1. Data disajikan bersama dengan digit orang yang diwawancarai yang mewakili nomor wawancara (contoh I1,I2), untuk transparansi dari data asal.



Gambar 1, Skema Tema Utama
(Sumber: Diolah Penulis)

Tantangan

Tantangan yang dihadapi TSP selama pandemi COVID19 tidak lain bermula dari berbagai peraturan pemerintah yang begitu mengikat terkait operasional tempat wisata dan proses. Virus tidak kasat mata yang dapat menjangkit manusia, hewan dan bertahan pada benda mati dengan intensitas penularan yang begitu cepat, membuat pemerintah melakukan pembatasan besar-besaran. Awal COVID19 masuk Indonesia, pengelola kurang merencanakan manajemen risiko untuk skenario seperti COVID19. Pengelola

TSP tidak pernah berpikir bahwa TSP akan mengalami penutupan total, yang membuat tempat wisata sekaligus konservasi satwa ini kelabakan di awal-awal (I4). Dengan adanya peraturan tersebut TSP mengambil keputusan untuk mentaati peraturan yang ada dengan melakukan penutupan total sebanyak 2x, yaitu pada tahun 2020 mulai bulan April- Juni, dikarenakan peraturan PSBB dan tahun 2021 dikarenakan peraturan PPKM berlevel tutup bulan Juli-Agustus (I1,I2,I3,I4,I5,I6,I7).

Selama penutupan dari pengunjung, TSP tetap mendahulukan prokes karyawan dan kepentingan satwa walaupun kondisi keuangan mengalami goncangan. I1 mengatakan “untuk penanggulangnya yang pasti ya untuk protokol kesehatan harus ada terlebih dahulu... kita ke karyawan kita dulu, jangan sampai karyawan kita satwa kita malah jadi pembawa COVID kayak gitu...”. Begitu juga dengan satwa yang terus dipelihara agar hidup dengan layak selama penutupan total dengan tetap memberi makan satwa-satwa yang ada (I3,I4). I2 “...tetapi karena niatnya TSP kan buat konservasi satwa jadi kami tetap akan terus memelihara satwanya walaupun itu rugi”. Seiring berjalannya waktu untuk menjaga prokes karyawan tetap berjalan, pengelola TSP kemudian menetapkan memo bagi karyawan dan melakukan simulasi sebelum menerima pengunjung saat berhasil dibuka kembali (I4). Bagi SDM yang tidak melaksanakan memo maka akan langsung ditegur oleh tim SATGAS TSP sendiri, dimana tim ini baru saja dibentuk saat pandemi.

Penutupan total yang dilakukan itu juga mempengaruhi penutupan seluruh atraksi wisata di dalamnya untuk pengunjung umum. Kemudian, pembukaan kembali untuk pengunjung umum, secara bertahap dimulai setelah SATGAS pemerintah memberikan ijin buka, dan TSP terpilih menjadi tempat wisata percobaan selama pandemi, sehingga dapat buka lebih dulu dari tempat-tempat wisata lainnya di Kabupaten Pasuruan. TSP menyesuaikan operasional kegiatan wisata didalamnya guna mematuhi pedoman prokes nasional dan daerah, yang mengakibatkan pembukaan atraksi wisata harus dilakukan secara bertahap.

Selama pandemi, TSP semakin sering bernegosiasi dengan pemerintah untuk meminta ijin buka atau mencari solusi bersama karena TSP tidak hanya sebagai tempat wisata melainkan juga sebagai tempat konservasi satwa (I3,I4). TSP juga meminta bantuan promosi pakan satwa melalui Instagram pemerintah agar satwa-satwa di dalamnya tetap mendapatkan pakan yang cukup. Tidak hanya dengan pemerintah, TSP berusaha mengkomunikasikan kebutuhan pakan satwa pada pengunjung yang loyal untuk berkolaborasi menjadi orang tua asuh satwa (I1). Kemudian, TSP berkolaborasi dengan penduduk lokal agar tercipta *win-win solution* untuk pakan satwa dan untuk produk dagangan penduduk lokal. Sedangkan TSP yang sudah lama bermitra dengan Hotel Baobab, semakin menjadi mitra terutama saat penutupan total.

TSP mengalami tantangan dampak ekonomi yang mana perekonomian TSP menurun drastis, I2 “Dananya berkurang banyak banget, ya bukan berkurang bahkan mines... Kerugiannya besar sekali”, yang membawa dampak bagi karyawan, penduduk lokal dan satwa di dalamnya. Hal ini tidak lain karena tidak ada pengunjung selama 2 bulan bahkan lebih, yang mengakibatkan TSP kehilangan pemasukan terbesarnya dari pengunjung. Belum lagi diikuti dengan pembatal *event*, adanya produk-produk yang memiliki *expired date* sehingga tidak memiliki nilai jual, membayar gaji SDM serta sebagai lembaga konservasi satwa tentu memiliki tanggungan untuk menjaga dan memelihara satwa walaupun kondisi kas mines (I1,I2,I3,I4). Hal tersebut lah yang menimbulkan dampak berganda bagi SDM, penduduk lokal dan satwa di dalamnya. Beberapa ratus SDM akhirnya terpaksa dirumahkan oleh TSP, yang mengakibatkan SDM lain harus mengalami peningkatan beban kerja, ditambah lagi adanya pemotongan gaji

untuk seluruh SDM aktif (I2,I4). Kemudian untuk kesejahteraan penduduk lokal yang menggantungkan hidupnya pada keberlangsungan usaha TSP juga terancam karena tidak ada pengunjung yang datang untuk membeli produk yang mereka jual. Satwa di dalam TSP juga mengalami kekurangan pakan, namun menariknya satwa-satwa tersebut tetap terawat hingga saat ini. Hal ini tidak lain karena kesigapan pengambilan keputusan yang dilakukan TSP selama pandemi COVID19 dan segera beradaptasi dengan memberlakukan tindakan adaptif baik satwa, SDM dan wisatawan agar tetap *survive* dan membantu kesejahteraan penduduk lokal di sekitarnya.

Tindakan adaptif yang dilakukan TSP untuk satwa yaitu meleakakukan penggalangan donasi pakan satwa berupa uang dan pakan. Untuk uang dapat melalui transfer bank pada nomor rekening khusus yang telah disediakan, atau bisa melalui Goplay ketika TSP mengadakan *live streaming*, dan bisa melalui *box* donasi yang ada di area pertunjukkan. Selain itu, untuk mengurangi zoonosis, interaksi dengan satwa dikurangi atau khususnya pada satwa karnivora dan primata yang rentan terkena virus (I1,I6,I7). Adapun kesusahan yang dihadapi selama terjadi pembukaan kembali setelah beberapa bulan tutup total yaitu membiasakan satwa tidak takut dengan manusia.

Kemudian, tindakan adaptif bagi SDM yang harus dipatuhi yakni seperti pernyataan I2, “Karena interaksi dengan pengunjung dibatasi dan harus jaga jarak, dan atribut siapa saja harus menggunakan sarung tangan, *face shield*, masker itu wajib dan *hand sanitizer* itu hal yang wajib”. Tempat *fingerprint* karyawan saat ini sudah tidak menggunakan sensor *finger* lagi, melainkan dengan sensor telapak tangan (I1). Lalu, saat berangkat dan pulang bekerja, SDM dilarang untuk menggunakan seragam guna memutus mata rantai penyebaran COVID19 di rumah SDM. Dengan kondisi kas yang mines, TSP masih berkomitmen menjaga kesehatan SDM dengan memberikan vitamin 2x dalam seminggu, memberikan *rapid test* rutin, melakukan perubahan sistem kerja menjadi sistem *shift* yang terbagi dalam 2 tim, seluruh SDM di vaksin dan memiliki aplikasi peduli lindungi (I1,I2,I4).

Tindakan adaptif untuk wisatawan yakni penerapan prokes ketat wisatawan. TSP harus bisa mengatur arus pengunjung dan mengalami banyak kendala agar prokes bisa berjalan. Kendala pertama yang dihadapi yaitu adanya wisatawan yang tidak menggunakan masker, melepas masker, menggunakan masker tetapi diturunkan dengan kondisi tidak sedang makan ataupun minum (I1,I2,I5). Kendala kedua yaitu wisatawan yang masih suka berkerumun, duduknya berdekatan (I1,I4). Susahnya menjaga jarak antar wisatawan semakin terasa saat ada pertunjukkan seperti yang dinyatakan I1 “kalau di tempat pertunjukkan, tantangannya kita ya kalau pas kunjungan keluarga nih, kan harus dipisah, anaknya disana, bapaknya disana ibunya sebelah sana jadi itu yang agak susah, anaknya tetap mau dekat sama ibunya... Untuk itu kita ingatkan dulu *by MC* dulu setelah *by MC* bisanyanya nanti akan dilakukan tindakan oleh tim SATGAS TSP”. Selain menegur melalui MC dan SATGAS, upaya lain yang dilakukan TSP adalah melalui *speaker* yang ada sekitar area wisata TSP (I6). Guna memenuhi standar buka tempat wisata di tengah pandemi, TSP harus menambah infrastruktur prokes yang memadai. Penambahan yang dimaksud adanya penambahan tempat cuci tangan dengan sabunnya, menyediakan *hand sanitizer*, kemudian untuk tempat duduk di area pertunjukkan diberi tanda *cross* untuk menjaga jarak seperti pada gambar 2 (I1,I3,I4,I5,I6,I7). Selain itu dampak yang muncul adalah penutupan beberapa wahana permainan kurang lebih 50% dari total wahana dan penutupan pertunjukkan Temple of Terror, pemberlakuan salah satu pertunjukkan dan Safari Water World berbayar, diikuti penutupan beberapa atraksi wisata lainnya (I3,I6).



Gambar 2. Penambahan Infrastruktur Atraksi Wisata
(Sumber: Penulis)

Akan tetapi dalam melakukan tindakan adaptif tidak semudah membalikan telapak tangan, muncul lagi tantangan-tantangan lain yang harus dihadapi dan dipikirkan kembali penangannya tanpa melanggar peraturan prokes dari pemerintah, beberapa contohnya yaitu mencari donatur pakan satwa, timbul beban kerja yang meningkat diantara SDM, kekecewaan dan komplain wisatawan dikarenakan atraksi wisata banyak ditutup dengan berbagai pertunjukkan yang harus membayar lagi di luar tiket terusan. Oleh sebab itulah tantangan-tantangan ini juga menuntut TSP menjadi lebih kreatif dalam menyelesaikan masalah yang ada dan masih berlangsung hingga saat ini.

Peluang

Sisi lain adanya pandemi COVID19 memperkenalkan perubahan dalam kunjungan, pemasaran, dan pengalaman pengunjung, yang mana menawarkan aliran pendapatan yang lebih beragam bagi TSP untuk keberlanjutan tempat wisata. Penurunan pengunjung memang tidak dapat dihindari oleh TSP. Secara keseluruhan jumlah pengunjung mengalami penurunan mencapai 70% dikarenakan peraturan pemerintah mengenai kapasitas pengunjung tempat wisata, namun TSP masih tetap memiliki pengunjung (I1,I2,I3,I4). Uniknya, sekarang TSP memiliki demografi pengunjung baru untuk *weekday* dan *weekend*. Saat ini, TSP dipenuhi oleh pengunjung FIT yang sekaligus mengisi kekosongan dan sedikitnya pengunjung anak sekolah, *travel agent* dan *corporate*. Motivasi pengunjung juga ikut berubah seiring adanya pandemi COVID19. Selain karena dorongan promo-promo tiket, mendapatkan tiket gratis dari lomba-lomba yang diadakan TSP selama pandemi COVID19, yakni sudah berdonasi pakan satwa dan ingin melihat keadaan satwanya, apakah pakan tersebut bermanfaat atau tidak (I7). Ada pula alasan berkunjung karena TSP merupakan wisata *outdoor* yang mana sesuai dengan anjuran WHO dan pengenalan satwa terutama untuk anak-anak yang tetap dipertahankan dengan baik oleh TSP, sehingga menarik wisatawan untuk tetap memilih TSP sebagai tempat berlibur (I6). Sedangkan menurut I1 alasan pengunjung adalah banyak anak-anak yang bosan di rumah saja, pengenalan satwa oleh guru juga tidak selengkap yang ada di TSP. Tidak hanya anak-anak yang bosan di rumah, orang dewasa pun juga sudah mulai bosan di rumah saja (I3). Alasan atau motivasi berkunjung wisatawan yang paling berbeda yaitu karena TSP menerapkan prokes ketat dan membuat pengunjung semakin percaya terhadap keamanan berwisata di TSP ditambah sudah adanya kesempatan untuk berlibur (I2,I3,I7).

Adapun pola pengunjung yang berbeda saat masuk TSP yakni pengunjung harus masuk sesuai dengan prokes yang berlaku. Dimulai dari loket, pengunjung sudah diperiksa untuk kelengkapan prokes oleh petugas (I6). Waktu membeli tiket, transaksi hanya dilakukan di mobil, pengunjung tidak diperbolehkan keluar sedikitpun dari kendaraan dan tiket berlaku hanya untuk Safari Adventure di awal-awal TSP dibuka

kembali (I2). Kelengkapan proses pengunjung yaitu menerapkan 3M dan dilakukan pengecekan suhu tubuh oleh *security* untuk masa PSBB, dan sekarang selama masa PPKM berubah menjadi 5M ditambah dengan *scan* aplikasi peduli lindungi baik saat masuk maupun keluar TSP dan tentunya tetap ada pengecekan suhu tubuh (I1,I2,I3,I4,I6,I7). Bagi pengunjung yang datang menggunakan kendaraan pribadi, harus melalui *sprayer* disinfektan yang ada di dekat loket masuk (I1,I4).

Teknologi membuka peluang tersendiri untuk perkembangan pemasaran yang lebih luas dan mudah di akses oleh semua kalangan wisatawan. Contohnya adanya perluasan pemasaran melalui media sosial TikTok dan Youtube yang sebelumnya tidak pernah digunakan. Sosial media ini sekaligus menyebarkan proses yang berlaku di TSP untuk meredakan rasa khawatir pengunjung selama berwisata. TSP juga mengubah tema pemasaran menjadi wisata yang aman dan nyaman serta menciptakan banyak program promosi yang tidak seperti biasanya guna memenangkan hati pengunjungnya. I2 menyebutkan “Paket-paket khusus diadakan, tiket-tiket terusan dengan harga khusus, potongan harga...”. I3 memaparkan “Ada promosi-promosi seperti *buy now visit later*, jadi beli sekarang masa berlakunya bisa sampai 3 bulan gitu, ada yang sampai akhir bulan juga...”. Melihat banyaknya pengunjung FIT, TSP memiliki program Happy Hours yaitu beli 3 gratis 1 tiket yang hanya dibuka pada jam-jam tertentu, dan hal ini juga di tunggung-tunggu oleh wisatawan (I3,I7). TSP masuk dunia *e-commerce* saat ini dengan memberikan *flash sale* setiap bulannya untuk pembelian tiket yang bisa di gunakan untuk 1 grup Taman Safari Indonesia (I3). Promo-promo baru yang muncul tersebut tentu saja berakibat pada harga tiket yang cenderung mengalami penurunan dan mengalami beberapa kali perubahan dalam satu tahun.

Pandemi juga membuka peluang rencana-rencana pemasaran baru yang mengarah pada dunia digital dan telah dipersiapkan oleh TSP mulai saat ini guna menunjang keberlanjutan usaha. Berbicara mengenai keberlanjutan dan terlepas dari bagaimana pandemi berlangsung, TSP berkomitmen terus memperhatikan *animal welfare*. Hal ini terbukti dari kondisi satwa-satwa yang masih terawat seperti sebagaimana mestinya hingga saat ini. Disisi lain keberlanjutan usaha TSP tidak bisa berdiri sendiri atas usaha manajemen, melainkan dibutuhkan dukungan, kepedulian masyarakat, pemerintah, penduduk lokal dan juga wisatawan yang mau bekerjasama membangun TSP yang lebih baik untuk masa depan. Disisi lain, TSP justru menyuguhkan pengalaman pengunjung baru. Dengan cara membuat atraksi-atraksi wisata baru, sehingga menumbuhkan semangat calon-calon wisatawan untuk berkunjung. Atraksi wisata baru itu adalah Flashmob; Night Feeding Carnivore; Giraffe Feeding Adventure, Elephant Feeding Adventure yang masuk di area Safari Adventure untuk meningkatkan *engagement* antara satwa dengan manusia; Virtual edukasi yang muncul akibat larangan dari pemerintah untuk mobilitas siswa, dimana siswa merupakan salah satu segmen pengunjung TSP.

Simpulan dan Saran

Dapat dipahami, bahwa pandemi COVID19 telah memperkuat banyak tantangan yang harus dihadapi TSP. Di dalam tantangan itu mengandung dampak yang tidak biasa serta pengelolaannya, sehingga mampu mengakomodasi kunjungan wisatawan dan memunculkan tantangan-tantangan baru lainnya. Hal ini juga memberikan peluang bagi TSP untuk beradaptasi dan bertumbuh menuju masa depan yang berkelanjutan diikuti dengan rencana-rencana yang telah dipersiapkan saat ini agar tetap *survive*. Berdasarkan penelitian kualitatif yang telah dilakukan dan data yang telah diperoleh dari 7 orang informan baik internal maupun eksternal TSP, diperoleh 8 faktor dari tantangan dan peluang.

Dari 8 faktor yang telah ditemukan, terdapat 4 faktor yang termasuk tantangan yaitu pengambilan keputusan manajemen risiko; kolaborasi, kekompakan, dan komunitas; dampak ekonomi; serta tindakan adaptif. Sedangkan 4 faktor lainnya termasuk dalam peluang yaitu perubahan dalam kunjungan, perubahan dalam pemasaran, *sustainability*, dan pengalaman pengunjung. Kemudian, beberapa faktor tantangan masih memiliki beberapa kategori yang dapat dibedakan dengan sangat jelas yaitu dampak ekonomi memiliki kategori TSP dan kategori penduduk lokal. Lalu, tantangan tindakan adaptif dibagi kedalam 3 kategori yaitu satwa, SDM dan wisatawan. Begitu juga dengan beberapa faktor peluang yakni perubahan dalam kunjungan memiliki kategori jumlah pengunjung, demografi pengunjung baru dan pola pengunjung masuk TSP. Berikutnya untuk faktor perubahan dalam pemasaran terdiri dari kategori teknologi, promo-promo, tema pemasaran dan masa depan.

Penelitian ini masih mengalami beberapa keterbatasan. Keterbatasan yang muncul yaitu kesulitan dalam wawancara dengan pengelola tertinggi TSP dikarenakan jadwal yang begitu padat. Sehingga mendelegasikan kepada pengelola di bawahnya. Namun pengelola tersebut baru saja menjabat tahun ini yang memberikan sudut pandang yang minim mengenai TSP saat awal-awal pandemi masuk Indonesia. Keterbatasan lain yang paling menonjol yaitu penelitian ini hanya pada objek TSP. Oleh sebab itu, beberapa temuan mungkin tidak dapat digeneralisasikan di semua tempat wisata ataupun konservasi satwa lain. Perlu di ingat, bahwa pandemi COVID19 masih berlangsung, dan data yang dikumpulkan pada penelitian ini berasal dari salah satu potret dalam pandemi yang sedang berlangsung. Hal ini menimbulkan rekomendasi bagi penelitian lain agar mengambil data dari sudut pandang yang lebih tepat, objek dan potret lain dari pandemi COVID19 di kemudian hari. Adapun rekomendasi lainnya berdasarkan temuan lain selama proses pengambilan data, terkait dengan penduduk lokal namun masih kabur dalam penjelasannya. Sehingga peneliti selanjutnya dapat mengeksplorasi mengenai tantangan dan peluang dari sudut pandang penduduk lokal yang menggantungkan ekonominya pada suatu tempat wisata.

Daftar Pustaka

- Adha, T. 2018. *Taman Safari Prigen Hadirkan Rekreasi Sekaligus Edukasi*. Timesindonesia.co.id. <https://www.timesindonesia.co.id/read/foto/1282/taman-safari-prigen-hadirkan-rekreasi-sekaligus-edukasi> .
- Dayour, F., Adongo, C. A., Amuquandoh, F. E., & Adam, I. 2020. *Managing The COVID-19 Crisis : Coping And Post-Recovery Strategies For Hospitality And Tourism Businesses In Ghana*. <https://doi.org/10.1108/JHTI-08-2020-0150>
- Hakim, R. N. 2020. *Pertumbuhan Ekonomi Minus, Jokowi Sebut Sektor Pariwisata Dan Penerbangan Paling Terdampak*. Kompas.com. <https://nasional.kompas.com/read/2020/08/06/12324011/pertumbuhan-ekonomi-minus-jokowi-sebut-sektor-pariwisata-dan-penerbangan>
- Hidayatullah, S., Firdiansjah, A., & Patalo, R. G. 2019. *Entrepreneurial Marketing*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Makki, S. 2021. *Devisa Pariwisata Susut 80 Persen Jadi Rp51, 2 T Pada 2020*. Cnnindonesia.com. <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210427144430-532-635395/devisa-pariwisata-susut-80-persen-jadi-rp512-t-pada-2020>

- Mutiah, D. 2020. *Sektor Pariwisata Nyaris Tumbang Akibat Corona Covid-19, Menparekraf Masih Siapkan Solusi.* Liputan6.com.
<https://www.liputan6.com/lifestyle/read/4209455/sektor-pariwisata-nyaris-tumbang-akibat-corona-covid-19-menparekraf-masih-siapkan-solusi>
- Natalia, M. 2020. *Kemenparekraf Minta Penyelenggara Hotel Dan Transportasi Bantu Tenaga Medis.* Sindonews.com.
<https://ekbis.sindonews.com/berita/1565419/34/kemenparekraf-minta-penyelenggara-hotel-dan-transportasi-bantu-tenaga-medis>
- Sugiyono. 2020. *Memahami Penelitian Kualitatif.* Alfabeta.
- Templeton, A. J., Goonan, K., & Fyall, A. 2021. *COVID-19 And Its Impact On Visitation And Management At US National Parks.* <https://doi.org/10.1108/ihr-08-2020-0039>
- The World Tourism Organization. (n.d.). *Sustainable Development.* Unwto.org.
<https://www.unwto.org/sustainable-development>
- World Travel & Tourism Council. 2021. *Economic Impact Reports.* Wttc.org.
<https://wttc.org/Research/Economic-Impact>

