

TOURISM SUSTAINABILITY TOURISM BUSINESS OF WEST BANDUNG REGENCY THROUGH PENTA-HELIX SYNERGY IN THE NEW NORMAL ERA

Tetty Herawaty^{1*}, Cecep Safa'atul Barkah², Arianis Chan³, Adjie Ahmad Darajat⁴

^{1,2,3,4}Departemen Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Padjadjaran, Indonesia

Email: tetty@unpad.ac.id, cecep.barkah@unpad.ac.id, arianis.chan@unpad.ac.id,
adjie19001@mail.unpad.ac.id

ABSTRACT

Tourism business is one of the leading sectors of West Bandung Regency (KBB) which is highly dependent on human movement. Meanwhile, the covid-19 pandemic has fundamentally changed human life by encouraging the emergence of a new paradigm known as the 'new normal'. Therefore, this research aims to analyze the synergy of Penta-helix actors in the sustainability of the KBB tourism business sector in the new normal era. Qualitative methods with case studies were used to provide comprehensive results of the research phenomenon. Furthermore, the process of various information through qualitative narrative and content analysis. The research findings of the government became the central actor. Synergy produces gradual tourism business development, safe tourist destinations, CHSE tourism adaptation movements in the new normal era, vaccine tourism, and utilization of technological innovation through the pedulilindung application. The synergy of Penta-helix elements plays a good role in the sustainability of KBB tourism by providing a positive impact according to different capabilities and authorities.

Keywords: Penta-Helix, synergy, tourism sustainability, tourism business, new normal

KEBERLANJUTAN BISNIS PARIWISATA KABUPATEN BANDUNG BARAT MELALUI SINERGITAS PENTA-HELIX DI ERA NEW NORMAL

ABSTRAK

Bisnis pariwisata merupakan salah satu sektor unggulan Kabupaten Bandung Barat (KBB) yang sangat bergantung pada pergerakan manusia. Sementara itu, peristiwa pandemi covid-19 telah mengubah kehidupan manusia secara fundamental dengan mendorong munculnya paradigma baru yang dikenal sebagai 'new normal'. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sinergitas aktor-aktor *Penta-helix* dalam keberlanjutan sektor bisnis pariwisata KBB di era new normal. Metode kualitatif dengan studi kasus digunakan untuk memberikan hasil dari fenomena penelitian secara komprehensif. Selanjutnya, proses berbagai informasi melalui analisis naratif dan konten kualitatif. Temuan penelitian pemerintah menjadi aktor sentral. Sinergitas menghasilkan pengembangan bisnis pariwisata secara bertahap, destinasi wisata yang aman, gerakan adaptasi pariwisata CHSE di era new normal, *vaccine tourism* dan pemanfaatan inovasi teknologi melalui aplikasi pedulilindungi. Sinergitas unsur *Penta-helix* memegang peranan baik dalam keberlanjutan pariwisata KBB dengan memberikan dampak positif sesuai kapabilitas dan kewenangan yang berbeda-beda.

Kata kunci: Penta-Helix, sinergitas, keberlanjutan pariwisata, bisnis pariwisata, *new normal*

LATAR BELAKANG

Kabupaten Bandung Barat (KBB) yang terletak di sekitar kota Bandung dan Cimahi menawarkan banyak potensi untuk meningkatkan pendapatan daerahnya melalui wisata alam, kuliner, dan budaya. Keindahan alam dan iklimnya membuat KBB pantas disebut sebagai "surga wisata alam." Terbukti pada September 2019 KBB untuk ketiga kalinya mendapatkan penghargaan *Indonesia Sustainable Tourism Award* (ISTA) dari Kementerian Pariwisata Republik Indonesia sebagai destinasi yang menerapkan sistem pariwisata berkelanjutan (Limilia et al., 2020). Sementara itu, beberapa literatur menyatakan salah satu sektor industri dengan tingkat pertumbuhan ekonomi tercepat yang memiliki cakupan kegiatan multi-dimensi, multifaset, dan elemen sosial yang solid adalah sektor bisnis pariwisata (Ikhtiangung & Radyanto, 2020; Shcherbachenko et al., 2021). Secara langsung dan tidak langsung, kontribusi bisnis pariwisata dapat mempengaruhi pembangunan ekonomi (León-Gómez et al., 2021), pertumbuhan ekonomi (Ali, 2018), masyarakat (Strydom et al., 2019), meningkatkan sumber pendapatan masyarakat (Gabriel-Campos et al., 2021), serta ketidakesetaraan dalam perekonomian (Yasir et al., 2021). Dengan demikian, untuk menjaga iklim positif keberlanjutan bisnis pariwisata di KBB, diperlukan adanya sinergitas antar pemangku kepentingan dalam ekosistem pariwisata.

Kemunculan wabah bernama *Corona virus Disease* (covid-19) secara umum resmi dinyatakan Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) sebagai "*Public Health Emergency*" (Ying et al., 2021). Pernyataan WHO tersebut memberikan gambaran secara umum bahwa terdapat pergeseran dari kata endemik menjadi pandemik covid-19. Hal tersebut didorong oleh pesatnya pertumbuhan pasar bisnis pariwisata yang secara tidak langsung mendukung masifnya penyebaran covid-19 melalui wisatawan antar negara (Vinerean et al., 2021). Oleh karena itu, *multiplier effect* yang ditimbulkan oleh covid-19 sangat mempengaruhi terhadap perekonomian, sosial bahkan lingkungan. Sehingga ekosistem sektor bisnis pariwisata seperti, penerbangan, perhotelan dan UMKM di hadapkan pada situasi dengan kondisi yang penuh ketidakpastian oleh pandemik ini (Darajat, A., Rizal, M., & Arifianti,

2020; Esquivias et al., 2020). Momentum ini menggugah kompleksitas para pemangku kepentingan untuk dapat mendorong upaya dalam pencarian solusi inovatif terkait keberlanjutan sektor bisnis pariwisata di KBB.

Pandemik covid-19 telah memberikan dampak besar terhadap keberlanjutan sektor bisnis pariwisata KBB dimana terdapat pergeseran arus aktivitas permintaan dan penawaran masyarakat yang secara tidak langsung mengarah ke paradgima baru yaitu new normal (Wassler & Fan, 2021). Sektor pariwisata KBB merasakan dampak dari *multiplier effect* pandemik covid-19 ini dengan menurunnya Pendapatan Asli Daerah (PAD) hingga 50 persen atau kurang lebih sekitar 28 miliar rupiah. Angka ini menunjukkan bahwa merosotnya penghasilan yang di dapat dari hotel, restoran dan hiburan. Dibandingkan dengan PAD tahun 2019 KBB mampu menghasilkan sekitar kurang lebih 48 miliar rupiah (Venus et al., 2020). Oleh karena itu, kondisi bisnis pariwisata di era new normal menuntut urgensi kerja sama antar pemangku kepentingan untuk keberlanjutan bisnis pariwisata yang optimal di KBB. Selain itu, tantangan serius ini dapat menjadi sebuah motivasi KBB untuk tetap berada di bawah naungan pelaksanaan visi dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat, yaitu "*Terwujudnya Jawa Barat Juara lahir batin dengan inovasi dan kolaborasi*" (Mulyadi et al., 2018).

Salah satu solusi untuk keberlanjutan bisnis pariwisata KBB di era new normal adalah melalui kolaborasi model *Penta-helix* (Carayannis et al., 2017; Lagarensen et al., 2018; Maturbongs, 2020; Raharjo et al., 2020; Yasir et al., 2021). Model *Penta-helix* telah diakui dalam dunia kepariwisataan di Indonesia. Sebuah model yang mengintegrasikan optimalisasi peran para pemangku kepentingan seperti akademisi, bisnis, masyarakat, pemerintah dan media yang disingkat menjadi ABCGM. Dengan demikian, mengacu pada beberapa penelitian model kolaborasi *Penta-helix* sebelumnya dalam menganalisis sinergi peran yang dilakukan oleh para pemangku kepentingan tentang pentingnya keberlanjutan pariwisata. Seperti misalnya, keberlanjutan desa wisata (Chamidah et al., 2020; Yasir et al., 2021), keberlanjutan pariwisata olahraga dan inovasi digital (Lagarensen et al., 2018), keberlanjutan

pariwisata kota (Hardianto et al., 2019), keberlanjutan geowisata (Raharjo et al., 2020). Namun, sepengetahuan kami belum adanya upaya temuan untuk melakukan penelitian sinergitas *Penta-helix* dalam keberlanjutan bisnis pariwisata di era new normal. Oleh karenanya, motivasi penelitian ini adalah bahwa pandemik covid-19 telah memberikan ancaman berat yang dapat menggeser perekonomian, kegiatan bisnis pariwisata, kesehatan, dan tatanan sosial masyarakat ke arah paradigma baru yaitu era new normal. Sehingga, dilakukannya penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis sinergitas peran aktor *Penta-helix* dalam mengatasi kondisi krisis ekonomi, lapangan pekerjaan, kesehatan masyarakat, dan mobilitas sosial mengingat pentingnya adaptasi keberlanjutan sektor bisnis pariwisata KBB di era new normal.

TINJAUAN PUSTAKA Keberlanjutan Pariwisata

Awalnya istilah keberlanjutan secara khusus diperlakukan untuk memahami sifat dan batas-batas terkait pertumbuhan. Namun, dalam beberapa dekade terakhir ini telah terjadi perkembangan menjadi isu-isu kebijakan penting dalam literatur bisnis pariwisata (Saarinen, 2006). Selanjutnya dapat juga menjadi komponen integral dari kebijakan dan strategi bisnis pariwisata (Garrigos-Simon et al., 2018). Oleh karena nya, relevansi terkait keberlanjutan bisnis pariwisata dalam literatur ini pada dasarnya di karenakan adanya kesalingtergantungan antara tekanan bisnis pariwisata dan keberlanjutan (Gogonea et al., 2017). Tetapi di saat yang sama terdapat kesulitan dalam mengatur bisnis pariwisata yang berkelanjutan (Hall, 2011).

Konsep keberlanjutan pariwisata utamanya berasal dari istilah “keberlanjutan” dan “pariwisata berkelanjutan” secara luas. Meskipun memiliki keunikan tersendiri dimana ide keberlanjutan dalam pariwisata telah muncul sebagai paradigma baru (Saarinen, 2006). Definisi keberlanjutan masih sulit dipahami, diperkirakan ada lebih dari 300 definisi (Santillo, 2007). Sementara itu, Konsep pariwisata berkelanjutan yang lebih spesifik juga mengalami ambiguitas dalam pendefinisianya (Torres-Delgado & Saarinen, 2014) dan memiliki karakter integratif dan multidimensi

yang membuat konsep tersebut sulit untuk diukur (Pulido-Fernández et al., 2011). Oleh karena nya, kami mengambil definisi bisnis pariwisata berkelanjutan mengacu pada (Pan et al., 2018). Definisi tersebut adalah kegiatan bisnis pariwisata yang layak secara sosial, ekonomi, adil, beretika dan tidak berdampak negatif pada ekonomi, masyarakat, serta lingkungan untuk mencapai keberlanjutan ekologis.

Gambar 1 . Empat konsep aspek keberlanjutan pariwisata



Sumber : Pan et al., 2018

Berdasarkan Gambar 1 kami memberikan visualisasi berdasarkan saran dari (Pan et al., 2018) yakni tentang empat konsep aspek keberlanjutan untuk bisnis pariwisata. Kegiatan keberlanjutan bisnis pariwisata pada prinsipnya harus mencakup aspek-aspek ekonomi, lingkungan sosial dan budaya dalam pembangunannya. Dengan demikian, keseimbangan holistik di antara keempat dimensi ini harus dipertimbangkan untuk menjamin pengembangan keberlanjutan jangka pendek dan jangka panjang untuk sektor bisnis pariwisata dalam adaptasi ke era new normal. Akhirnya, berdasarkan definisi dan penjelasan sebelumnya kami menyatakan bahwa keberlanjutan bisnis pariwisata KBB di era new normal ini sebagai tindakan dan pengembangan bisnis pariwisata yang dapat memenuhi kebutuhan wisatawan, masyarakat, lingkungan, ekologi, bentang alam, budaya, warisan tanpa mengorbankan kemakmuran serta kesejahteraan generasi mendatang. Oleh karena itu, faktor-faktor seperti kondisi krisis ekonomi (Ozili & Arun, 2020), lapangan pekerjaan (Olivia et al.,

2020), kebijakan kesehatan pariwisata (Lee et al., 2020), dan mobilitas sosial (Bonaccorsi et al., 2020) menjadi penting untuk adaptasi keberlanjutan sektor bisnis pariwisata KBB di era new normal.

Penta-Helix

Penta-helix adalah pengembangan konsep dari *Triple-helix* yang bergerak untuk menghasilkan sebuah inovasi dengan menambahkan keterlibatan beberapa elemen seperti lembaga non-profit dan masyarakat (Sudiana et al., 2020a). *Penta-helix* dapat mengupayakan untuk mewujudkan sebuah inovasi yang dihasilkan melalui sentuhan kolaborasi sinergitas dari para pemangku kepentingan. Model *Penta-Helix* yang asli berasal dari teori *Triple-Helix* (Etzkowitz & Leydesdorff, 1998) untuk mendorong keunggulan sinergi yang kuat antara Akademisi, Bisnis, dan Pemerintah dengan mengedepankan inovasi baik secara ekonomi maupun keilmuan. Kemudian, berkembang dengan menambahkan helix keempat yang disebut *Quadruple-Helix* (Elias G. Carayannis, 2010; Leydesdorff, 2012). Akhirnya, berkembang kembali menjadi *Penta-Helix* (Muhyi & Chan, 2017; Sudiana et al., 2020a, 2020b). Oleh karena itu, kami berasumsi bahwa penggunaan *Penta-helix* penting untuk peningkatan atau pengembangan suatu daerah bahkan negara melalui model inovasinya dengan melibatkan lima elemen pemangku kepentingan yaitu pemerintah, bisnis/swasta, akademisi, komunitas/masyarakat dan media. Selanjutnya, kelima elemen tersebut memiliki kapasitas serta kapabilitas yang saling mempengaruhi satu sama lain. Sehingga ketika terjadi penggabungan dengan tujuan tertentu maka akan terjadi sinergitas yang dapat menciptakan iklim positif, baik dan maksimal.

METODE PENELITIAN

Penggunaan metode deskriptif kualitatif untuk mengupayakan keakuratan objek atau subjek secara faktual, sistematis terkait sifat daerah atau populasi digunakan pada penelitian ini. Prosedur utama menggunakan pengambilan sampel kasus yang dianggap penting secara *purposive*. Ulasan terperinci melalui analisis holistik untuk penelaahan terkait latar belakang kasus, konteks dan pola. Analisis data kualitatif yang kami gunakan adalah *content* analisis dan analisis naratif (Miles Huberman, A. M.,

Saldaña, Johnny., 2014). Analisis *content* digunakan untuk menganalisis berbagai macam data sekunder, mulai dari studi literatur, peta, rekaman, hingga catatan instansi. Analisis naratif digunakan untuk mempelajari bagaimana partisipan penelitian membangun cerita dan narasi dari sudut pandang mereka sendiri. Sehingga dapat menghasilkan penjelasan berupa gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai sinergitas *Penta-Helix* dalam keberlanjutan bisnis pariwisata di KBB.

Penulis melakukan pengumpulan data dari para informan melalui proses wawancara yang merupakan perwakilan dari model *Penta-Helix*. Perwakilan tersebut terdiri dari pelaku bisnis, pemerintah, komunitas, akademisi, dan media yaitu: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Bandung Barat, Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI), Universitas Padjadjaran, Kelompok Sadar Wisata (POKDARWIS), Badan Promosi Pariwisata Kabupaten Bandung Barat, Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Kabupaten Bandung Barat. Gambar 2 visualisasi penulis dalam mengumpulkan data dari kelima pemangku kepentingan ini. Umpan balik yang ingin ditelaah oleh peneliti dari para informan dirumuskan ke dalam beberapa indikator terkait keberlangsungan sektor pariwisata KBB di era new normal. Indikator tersebut merupakan faktor-faktor penting yang telah kami rumuskan secara ringkas melalui sumber data sekunder yaitu perekonomian, ketenagakerjaan, kebijakan pariwisata, dan mobilitas sosial. Selanjutnya peneliti melakukan observasi langsung untuk dapat melihat lokasi penelitian dan kondisi faktual bisnis pariwisata KBB di era new normal.

Gambar 2. Indikator pengumpulan data dari lima pemangku kepentingan



Sumber : Hasil olah data peneliti 2023

HASIL DAN PEMBAHASAN

Letak Geografis Kabupaten Bandung Barat dan lokasi penelitian

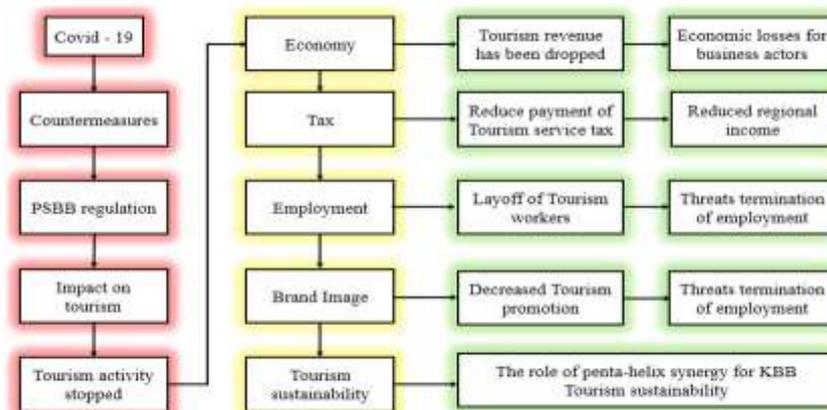
Lokasi penelitian ini dilakukan di negara Indonesia yang terletak di salah satu bagian dari Provinsi Jawa Barat yaitu Kabupaten Bandung Barat (KBB). Pada tahun 2007 KBB resmi terbentuk menjadi Daerah tingkat II yang tertuang pada Undang-Undang nomor 12 dalam Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 4688. Luas wilayah KBB diperkirakan sekitar 37,5% nya dari luas wilayah Provinsi Jawa Barat yang terbagi menjadi 16 kecamatan dan 165 desa. Wilayah dengan kecamatan terluas di KBB yaitu Gununghalu dengan luas diperkirakan sekitar 12,30% nya dari luas wilayah KBB. Sementara itu, Kecamatan Batujajar menjadi wilayah terkecil dengan luas diperkirakan sekitar 2,45% dari luas wilayah KBB. Rata-rata penggunaan lahan di KBB dimanfaatkan sebagai budidaya pertanian dengan luas diperkirakan 66 juta HA. Selanjutnya, kawasan lindung memiliki luas diperkirakan 50 jt HA, 12 juta di manfaatkan oleh budidaya non pertanian, dan selebihnya

sekitar 1,7 juta HA dimanfaatkan oleh kebutuhan lainnya (Mulyadi et al., 2018). Secara geografis, KBB memiliki letak strategis yang berdekatan dengan kota-kota besar. Selain itu, kecenderungan untuk kemunculan banyak nya potensi objek-objek pariwisata baru dapat sangat memungkinkan dalam pembangunan bisnis pariwisata berkelanjutan di KBB.

Bisnis Pariwisata Kabupaten Bandung Barat di Era New Normal

Banyak nya potensi wisata alam membuat KBB menjadi salah satu kabupaten yang diunggulkan Provinsi Jawa Barat. Oleh karena itu, sudah tidak asing lagi ketika citra pariwisata di KBB telah banyak dipersonifikasikan sebagai pariwisata dari Provinsi Jawa Barat. Hal tersebut dikarenakan objek pariwisata yang ditawarkan dapat menarik banyak minat wisatawan lokal maupun mancanegara. KBB tidak hanya menawarkan pariwisata yang memanfaatkan sumber daya alam saja. Namun, lebih dari itu pariwisata yang ditawarkan meliputi wisata buatan, agrowisata, geowisata, ekowisata, kuliner, dan wisata budaya lokal. (Zakaria et al., 2019).

Gambar 3. Lima aspek dampak covid-19 terhadap sektor pariwisata KBB



Sumber : Zakaria et al., 2019

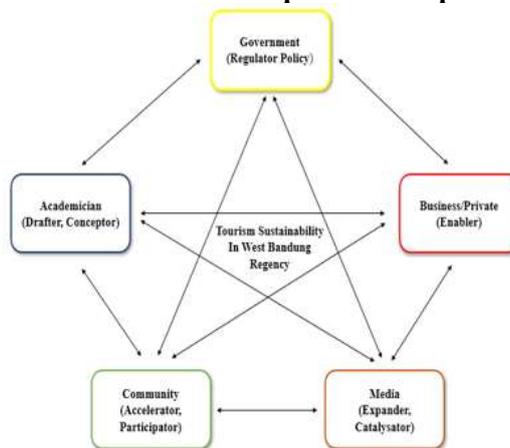
Berdasarkan hasil observasi, kami memberikan sebuah visualisasi pada Gambar 3 untuk menunjukkan bahwa terdapat lima aspek yang terdampak dari pergeseran bisnis pariwisata ke era new normal. Sejak diawali dengan adanya penetapan kebijakan pemerintah Indonesia dengan pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di KBB. Dampak *multiplier effect* yang ditimbulkan pertama yaitu aspek ekonomi. Terhentinya kegiatan bisnis

pariwisata di KBB secara otomatis mengakibatkan terhentinya salah satu pemasukan yang berasal dari sektor bisnis pariwisata. Namun, sektor bisnis pariwisata tetap menjalankan kegiatan pengelolaannya, seperti pemeliharaan fasilitas, pembiaayaan beban listrik, air, dan gaji karyawan yang dirumahkan. Namun, kondisi ini menyebabkan beban operasional bagi para pelaku bisnis pariwisata tidak seimbang dengan

pemasukannya. Sehingga secara tidak langsung dapat mempengaruhi keberlanjutan kegiatan pada sektor bisnis pariwisata ini (Sobaih et al., 2021). Kedua, aspek penerimaan pajak yang dihasilkan oleh sektor bisnis pariwisata di KBB. Pendapatan Asli Daerah KBB turun sebesar 50 persen menjadi hanya sekitar Rp. 28,401 miliar (Venus et al., 2020). Ketiga aspek ketenagakerjaan dengan adanya kebijakan PSBB secara otomatis membuat para pekerja di sektor bisnis pariwisata terancam dirumahkan. Walaupun terdapat ketentuan pemerintah dengan adanya penetapan pembayaran gaji bagi karyawan yang dirumahkan. Tingginya ketidakpastian bahwa mereka akan dipekerjakan kembali mengingat adanya pergeseran ke era new normal yang dapat mempengaruhi keberlanjutan bisnis pariwisata KBB (Chen et al., 2021). Keempat, citra merek merupakan aspek penting dalam keberlanjutan bisnis pariwisata. Kurangnya promosi terhadap bisnis pariwisata KBB dapat mempengaruhi minat para wisatawan untuk mengunjungi pariwisata yang terdapat di KBB. Citra merek diharapkan dapat membentuk persepsi preferensi para wisatawan

untuk mengunjungi kembali bisnis pariwisata di KBB seperti keselamatan, kebersihan, keamanan dan perubahan yang mengarah ke ramah lingkungan (Chan et al., 2021). Kelima, keberlanjutan sektor bisnis pariwisata dengan memasuki era new normal mengarahkan pada pengaturan protokol baru untuk menyambut kondisi new normal pada sektor bisnis pariwisata KBB. Era new normal telah membawa peran baru, jalan baru, dan ekspektasi baru di sektor bisnis pariwisata KBB. Pesatnya perkembangan dunia digital dan teknologi dapat memberikan arah maupun tantangan baru yang harus diadaptasi untuk keberlanjutan bisnis pariwisata KBB di era new normal (Idris et al., 2021). Oleh karena itu, diperlukan adanya sinergi pada setiap unsur-unsur elemen *Penta-helix* dalam keberlanjutan sektor pariwisata KBB yang disesuaikan dengan kapasitas dan kapabilitasnya masing-masing.

Gambar 4. Model Penta-Helix pada sektor pariwisata KBB



Sumber : Idris et al., (2021).

Peran Penta-helix dalam Keberlanjutan Pariwisata KBB di era new normal

Keberlanjutan bisnis pariwisata di era new normal membutuhkan peran para aktor penting. Keberlanjutan bisnis pariwisata merupakan peluang yang luar biasa di masa depan, terutama di era new normal (Battaglia et al., 2012; Ruhanen, 2013). Upaya untuk keberlanjutan bisnis pariwisata di KBB membutuhkan

sentuhan sinergi semua pihak terkait dalam upaya ini. Keterlibatan aktor *Penta-helix* dalam keberlanjutan sektor pariwisata memberikan dampak positif bagi bisnis pariwisata di KBB. Dampak positif yang ditimbulkan oleh peranan dari masing-masing aktor sedikitnya mempengaruhi pada pertumbuhan ekonomi nasional (Muhyi & Chan, 2017). Oleh karena itu, temuan penelitian kami dalam melihat model

peran *Penta-helix* untuk keberlanjutan sektor bisnis pariwisata di KBB pada era new normal sebagai berikut.

Berdasarkan Gambar 4 di atas, sinergitas *Penta-helix* sektor bisnis pariwisata di KBB yang pertama adalah perekonomian. Sinergitas *Penta-Helix* dalam perspektif perekonomian yang pertama adalah pemerintah mengeluarkan kebijakan untuk mendukung dalam langkah pemberian subsidi bunga dan restrukturisasi kredit kepada para UMKM. Selain itu, pemberian dana hibah dari pemerintah pusat untuk para masyarakat khususnya di lingkungan sektor bisnis pariwisata KBB. Peran para pelaku bisnis menanggapi kebijakan pemerintah pusat dengan menyesuaikan beban operasional untuk secara perlahan dapat membuka kembali objek-objek pariwisata atau sektor usaha di lingkungan pariwisata KBB. Peran akademisi dengan memberikan kajian lapangan terkait rumusan konsep sebab-akibat dalam perspektif perekonomian yang akan berdampak bagi keberlanjutan sektor bisnis pariwisata di era new normal. Selanjutnya, peran masyarakat mendukung kebijakan dan aturan pemerintah sehingga membantu proses akselerasi dalam pergerakan pemberian dana hibah yang diterima dari pemerintah daerah KBB. Peran media membuat dorongan pemberitaan terkait upaya-upaya keberlanjutan bisnis pariwisata dengan memperluas promosi bisnis pariwisata KBB di era new normal. Keberlanjutan bisnis pariwisata secara inklusif menawarkan prospek nyata bagi perekonomian di tingkat lokal. Oleh karena itu, pentingnya faktor perekonomian dapat menjadi faktor fundamental dalam memberikan dampak pergerakan keberlanjutan bisnis pariwisata di KBB (León-Gómez et al., 2021; Ozili & Arun, 2020).

Ketengakerjaan adalah salah satu *multiplier effect* yang di hasilkan dari adanya adaptasi keberlanjutan bisnis pariwisata di era new normal. Mengacu pada penelitian (Olivia et al., 2020) yang menyatakan di era new normal terdapat pengurangan jumlah pekerja, ketidakpastian dan fleksibilitas kontrak kerja, keterampilan dan kompetensi karyawan menyebabkan perspektif ketenagakerjaan menjadi faktor penting dalam keberlanjutan bisnis pariwisata di KBB. Oleh karena itu, sinergi *Penta-Helix* dalam perspektif ketenagakerjaan pada keberlanjutan bisnis pariwisata di KBB

yang pertama adalah pemerintah berupaya untuk mendukung dan membantu dengan memberikan insentif terhadap program pengembangan pendidikan *three in one* untuk para tenaga kerja yang dimulai dengan adanya pelatihan, sertifikasi sampai dengan penempatan tenaga kerja pada ekosistem sektor bisnis pariwisata KBB agar dapat beradaptasi di era new normal. Peran para pelaku usaha berupaya memberikan layanan lapangan pekerjaan dengan menitik beratkan perekrutan sumber daya manusia lokal sebagai pelaku sektor bisnis pariwisata di KBB. Akademisi memberikan kajian-kajian yang berupa arahan serta bimbingan terkait standarisasi, pelatihan dan penempatan tenaga kerja melalui perluasan pendidikan. Peran masyarakat mengupayakan untuk dapat menjadi pelaku usaha yang ikut terlibat langsung maupun tidak langsung dengan mengikuti kerja sama pelatihan dan magang sumber daya manusia terkait adaptasi keberlanjutan bisnis pariwisata di era new normal. Media memberikan informasi promosi-promosi kegiatan bisnis pariwisata, pameran dan event yang secara bertahap diaktifkan kembali serta memberikan informasi peluang-peluang lapangan pekerjaan baru di sektor bisnis pariwisata KBB.

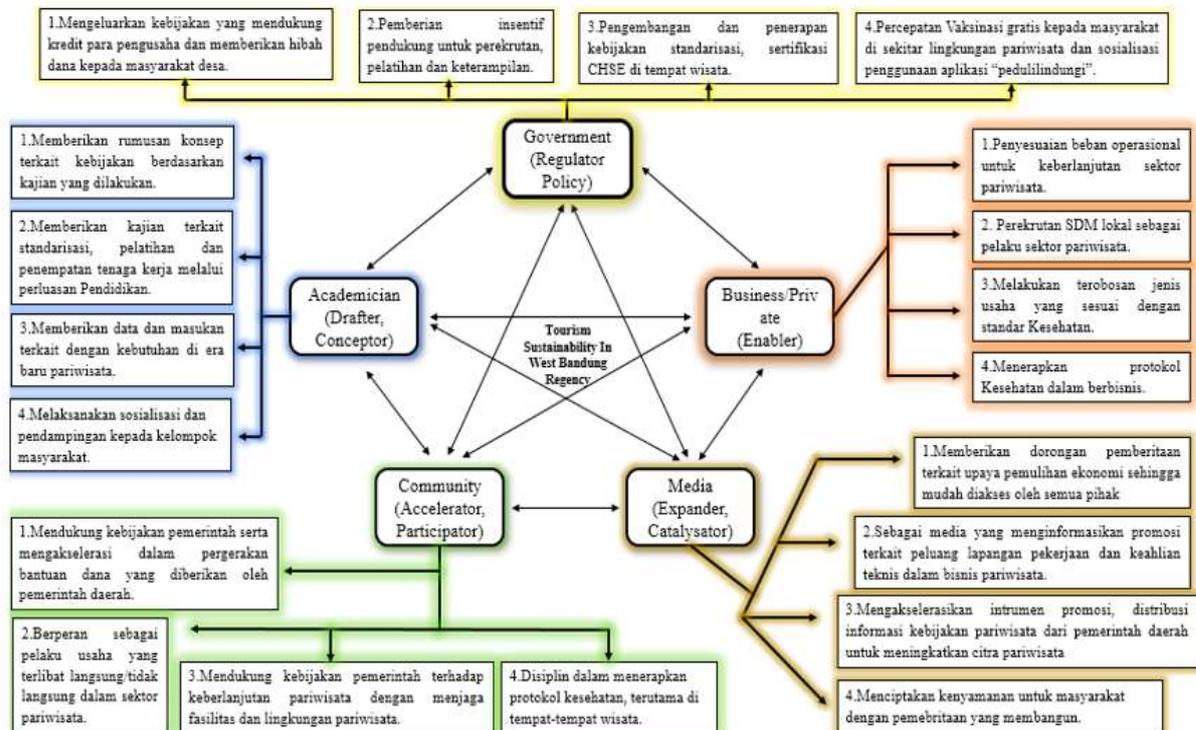
Sinergi *Penta-Helix* dalam perspektif kebijakan bisnis pariwisata di era new normal pertama adalah pemerintah mengeluarkan kebijakan baru untuk menjaga keberlangsungan bisnis pariwisata di era new normal. Kebijakan baru tersebut mengacu pada program kementerian pariwisata yaitu, *Cleanliness/Kebersihan, Health/Kesehatan, Safety/Keamanan dan Environment Sustainability/Keberlanjutan lingkungan* atau yang disingkat dengan CHSE. Peran para pelaku usaha mendukung kebijakan pemerintah dengan melakukan beberapa inovasi berupa terobosan jenis-jenis usaha yang sesuai dengan standar CHSE. Akademisi memberikan data-data dan masukan terkait dengan kebutuhan untuk mendukung praktik CHSE dalam keberlanjutan bisnis pariwisata di KBB. Masyarakat mendukung kebijakan pemerintah terhadap keberlanjutan bisnis pariwisata dengan berinisiatif dalam menjaga kelestarian lingkungan, fasilitas serta mengupayakan penerapan protokol kesehatan. Media memberikan perluasan untuk akselerasi pendistribusian informasi dengan bernarasikan tentang penerapan CHSE di lingkungan bisnis

pariwisata guna meningkatkan citra pariwisata KBB. Pergeseran adaptasi dalam kondisi lingkungan yang penuh dengan ketidakpastian menghasilkan elemen baru baik dalam aturan maupun penerapan yaitu sebuah kebijakan baru untuk keberlanjutan bisnis pariwisata di era new normal (Lee et al., 2020).

Bisnis pariwisata adalah bentuk kegiatan yang melibatkan perjalanan atau kunjungan seorang individu atau sekelompok orang ke tempat yang berbeda dari tempat tinggal mereka sebelumnya. Sementara itu, dampak yang dihasilkan oleh pandemik covid-19 memberikan dampak buruk kepada keberlanjutan bisnis pariwisata melalui paradigma dan citra bisnis pariwisata terhadap masyarakat (Bonaccorsi et al., 2020). Oleh karena itu, sinergi *Penta-helix* dalam perspektif mobilitas sosial di era new normal pertama adalah pemerintah melakukan program untuk vaksinasi gratis kepada masyarakat baik di lingkungan bisnis pariwisata maupun di lingkungan KBB. Selain itu, sosialisasi

diluncurkannya aplikasi “pedulilindungi” dapat menjadi tolak ukur sebuah adaptasi untuk menjaga mobilitas dan kebiasaan baru di era new normal. Peran para pelaku usaha dalam mobilitas sosial selain dengan mengeluarkan inovasi berupa penerapan protokol kesehatan dalam kegiatan bisnis. Para pelaku usaha juga berkeja sama untuk membantu penerapan program dalam rangka percepatan vaksinasi gratis yaitu melakukan kegiatan *vaccine tourism* untuk ditujukan baik kepada masyarakat di lingkungan bisnis pariwisata KBB maupun para wisatawan. Peran akademisi melaksanakan sosialisasi dan pendampingan kepada para kelompok masyarakat khususnya pada kelompok masyarakat sadar wisata. Peran masyarakat mendukung program pemerintah dengan disiplin dalam menerapkan protokol kesehatan terutama di tempat-tempat wisata. Media memberikan kesan dan kenyamanan melalui informasi pemberitaan positif pada tempat-tempat wisata khususnya di KBB.

Gambar 5 Sinergitas Penta-helix terhadap keberlanjutan pariwisata KBB di era new normal



Sumber : Hasil olah data peneliti 2023

Pergeseran bisnis pariwisata ke era new normal membuat adanya adaptasi baru pada keberlanjutan bisnis pariwisata di KBB. Secara

holistik kami melihat terdapat empat perspektif yaitu, perekonomian, ketenagakerjaan, kebijakan pariwisata dan mobilitas sosial yang menjadi

dampak paling signifikan terhadap keberlanjutan pariwisata di KBB. Sementara itu, sektor bisnis pariwisata merupakan sektor potensial di KBB dimana keterlibatan para pemangku kepentingan dalam ekosistem ini sangat diperlukan untuk keberlanjutannya. Sinergitas *Penta-helix* dalam keberlanjutan bisnis pariwisata di KBB kami kelompokkan dan visualisasikan secara ringkas pada Gambar 5. Sinergitas yang terjadi menghasilkan sektor bisnis pariwisata KBB sebagai destinasi wisata sehat, aman dan berkelanjutan. Pertama dengan adanya kebijakan berupa bantuan dana hibah dan restrukturisasi kredit para UMKM dalam perspektif perekonomian dapat mengarah kepada keberlanjutan bisnis pariwisata khususnya dalam pengembangan secara bertahap. Selain itu, insentif terhadap pengembangan pendidikan *three in one* yaitu, perekrutan, pelatihan, sertifikasi dan penempatan tenaga kerja dapat memberikan dampak terhadap ketenagakerjaan untuk menghadapi keberlanjutan bisnis pariwisata di era new normal. Program CHSE disertai adanya inovasi *vaccine tourism* dapat memberikan sentuhan positif dalam keberlanjutan bisnis pariwisata di KBB. Terakhir, pemanfaatan teknologi melalui aplikasi pedulilindungi dapat mendorong citra positif terhadap keberlanjutan bisnis pariwisata di KBB. Dengan demikian, sinergitas seluruh pihak dalam *Penta-helix* memegang peranan yang baik dan memberikan dampak positif sesuai dengan kapabilitas dan kewenangan yang berbeda-beda.

SIMPULAN

Studi ini menganalisis dan melihat peran sinergitas aktor-aktor *Penta-helix* dalam keberlanjutan sektor bisnis pariwisata KBB di era new normal. Dengan demikian, peran pemerintah menjadi aktor sentral dalam keberlanjutan bisnis pariwisata di KBB. Sinergitas menghasilkan beberapa poin penting pada sektor bisnis pariwisata KBB yaitu pengembangan pariwisata secara bertahap, destinasi wisata yang aman, gerakan adaptasi pariwisata CHSE di era new normal, *vaccine tourism* dan pemanfaatan inovasi teknologi melalui aplikasi pedulilindungi. Secara keseluruhan, masing-masing elemen *Penta-helix* memainkan peran penting guna mengupayakan keberlanjutan sektor bisnis pariwisata KBB di era new normal.

Peran tersebut disesuaikan dengan kewenangan dan kapabilitasnya, dimana pemerintah terutama dalam hal penyusunan regulasi dan implementasinya, pihak swasta/bisnis berperan dalam penyediaan inovasi bisnis pariwisata dan pendukungnya, kemudian akademisi berperan dalam melakukan kajian-kajian untuk masukan kebijakan dasar dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia. Selanjutnya, masyarakat juga berperan penting dalam mendukung iklim bisnis pariwisata yang sehat dan kondusif, terakhir peran media dalam menyebarkan informasi positif dan mempromosikan bisnis pariwisata KBB.

Model *Penta-helix* yang dihasilkan diharapkan dapat menjadi sebuah usulan berguna untuk dapat mendorong keberlanjutan bisnis pada sektor pariwisata dalam kondisi krisis dan penuh ketidakpastian di daerah yang memiliki potensi pariwisata alam. Penelitian ini mempertimbangkan batasan penelitian dikarenakan dilakukan hanya pada satu lokasi geografis daerah. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat diperluas ke daerah yang memiliki potensi pariwisata alam lain baik di Indonesia maupun di negara lain untuk melihat dan memahami fenomena tersebut secara utuh.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, A. (2018). Travel and tourism: Growth potentials and contribution to the GDP of Saudi Arabia. *Problems and Perspectives in Management*, 16(1), 417–427. [https://doi.org/10.21511/ppm.16\(1\).2018.39](https://doi.org/10.21511/ppm.16(1).2018.39)
- Battaglia, M., Daddi, T., & Rizzi, F. (2012). Sustainable Tourism Planning and Consultation: Evidence from the Project INTER.ECO.TUR. *European Planning Studies*, 20(2), 193–211. <https://doi.org/10.1080/09654313.2012.650908>
- Bonaccorsi, G., Pierri, F., Cinelli, M., Flori, A., Galeazzi, A., Porcelli, F., Schmidt, A. L., Valensise, C. M., Scala, A., Quattrociochi, W., & Pammolli, F. (2020). Economic and social consequences of human mobility restrictions under COVID-19. *Proceedings of the National Academy of*

- Sciences of the United States of America*, 117(27), 15530–15535. <https://doi.org/10.1073/pnas.2007658117>
- Carayannis, E. G., Cherepovitsyn, A. E., & Ilinova, A. A. (2017). Sustainable Development of the Russian Arctic zone energy shelf: The Role of the Quintuple Innovation Helix Model. *Journal of the Knowledge Economy*, 8(2), 456–470. <https://doi.org/10.1007/s13132-017-0478-9>
- Chamidah, N., Guntoro, B., & Sulastri, E. (2020). Marketing communication and synergy of pentahelix strategy on satisfaction and sustainable tourism. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(3), 177–190. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no3.177>
- Chan, A., Suryadipura, D., Kostini, N., & Miftahuddin, A. (2021). An integrative model of cognitive image and city brand equity. *Geojournal of Tourism and Geosites*, 35(2), 364–371. <https://doi.org/10.30892/gtg.35214-660>
- Chen, J., Huang, J., Su, W., Štreimikienė, D., & Baležentis, T. (2021). The challenges of COVID-19 control policies for sustainable development of business: Evidence from service industries. *Technology in Society*, 66(June). <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101643>
- Darajat, A., Rizal, M., & Arifianti, R. (2020). Mengupas Type Models, Frameworks, Dimensi, dan Definisi: Literatur Review Entrepreneurial Marketing 10 Tahun Terakhir. *Organum: Jurnal Saintifik Manajemen Dan Akuntansi*, 03(01), 22–36. <https://doi.org/10.35138/organum.v3i1.63>
- Elias G. Carayannis, D. F. J. C. (2010). Triple helix, Quadruple helix and Quintuple helix and how do Knowledge, Innovation and the Environment relate To Each other? A Proposed Framework for a Trans-disciplinary analysis of Sustainable development and Social Ecology. *International Journal of Social Ecology and Sustainable Development*, 1(March), 41–69. <https://doi.org/10.4018/jesd.2010010105>
- Esquivias, M. A., Sugiharti, L., Rohmawati, H., Setyorani, B., & Anindito, A. (2020). Tourism demand in indonesia: Implications in a post-pandemic period. *Geojournal of Tourism and Geosites*, 37(3), 951–958. <https://doi.org/10.30892/gtg.37329-731>
- Etzkowitz, H., & Leydesdorff, L. (1998). A Triple Helix of University—Industry—Government Relations: Introduction. *Industry and Higher Education*, 12(4), 197–201. <https://doi.org/10.1177/095042229801200402>
- Gabriel-Campos, E., Werner-Masters, K., Cordova-Buiza, F., & Paucar-Caceres, A. (2021). Community eco-tourism in rural Peru: Resilience and adaptive capacities to the Covid-19 pandemic and climate change. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 48(July), 416–427. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.07.016>
- Garrigos-Simon, F., Narangajavana-Kaosiri, Y., & Lengua-Lengua, I. (2018). Tourism and Sustainability: A Bibliometric and Visualization Analysis. *Sustainability*, 10(6), 1976. <https://doi.org/10.3390/su10061976>
- Gogonea, R.-M., Baltălungă, A. A., Nedelcu, A., & Dumitrescu, D. (2017). Tourism Pressure at the Regional Level in the Context of Sustainable Development in Romania. *Sustainability*, 9(5). <https://doi.org/10.3390/su9050698>
- Hall, C. M. (2011). Policy learning and policy failure in sustainable tourism governance: From first- and second-order to third-order change? *Journal of Sustainable Tourism*, 19(4–5), 649–671. <https://doi.org/10.1080/09669582.2011.555555>
- Hardianto, W. T., Sumartono, Muluk, M. R. K., & Wijaya, F. (2019). PentaHelix synergy on tourism development in Batu, East Java. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 10(6), 137–149.

- Idris, I., Adi, K. R., Firmansyah, R., Nadhianty, A., Mobarog, M. H., Putri, P. G., Pratama, A. S., & Wahono, E. R. (2021). Developing smart tourism using virtual reality as a tourism promotion strategy in Indonesia. *Geojournal of Tourism and Geosites*, 35(2), 332–337. <https://doi.org/10.30892/GTG.35210-656>
- Ikhtiangung, G. N., & Radyanto, M. R. (2020). New Model for Development of Tourism Based on Sustainable Development. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 448(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/448/1/012072>
- Lagarense, B. E. S., Hidayah, T., & Abdillah, F. (2018). Digital Technology and Pentahelix Role Model for Sport Tourism Event of IVCA 2018 in Bali. In T. A., A. R. M.U.H., A. D.O., A. I., & M. F.D. (Eds.), *2018 International Conference on Applied Science and Technology (ICAST)* (pp. 263–270). Institute of Electrical and Electronics Engineers Inc. <https://doi.org/10.1109/iCAST1.2018.8751618>
- Lee, S., Hwang, C., & Moon, M. J. (2020). Policy learning and crisis policy-making: Quadruple-loop learning and COVID-19 responses in South Korea. *Policy and Society*, 39(3), 363–381. <https://doi.org/10.1080/14494035.2020.1785195>
- León-Gómez, A., Ruiz-Palomo, D., Fernández-Gámez, M. A., & García-Revilla, M. R. (2021). Sustainable tourism development and economic growth: Bibliometric review and analysis. *Sustainability (Switzerland)*, 13(4), 1–20. <https://doi.org/10.3390/su13042270>
- Leydesdorff, L. (2012). The Triple Helix, Quadruple Helix, ..., and an N-Tuple of Helices: Explanatory Models for Analyzing the Knowledge-Based Economy? *Journal of the Knowledge Economy*, 3(1), 25–35. <https://doi.org/10.1007/s13132-011-0049-4>
- Limilia, P., Pratamawaty, B. B., Prihandini, P., & Rondonuwu, R. R. (2020). Sustainable Tourism and Development Communication of Bandung Barat Local Government. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(1), 481–491. <https://doi.org/10.37200/ijpr/v24i1/pr200153>
- Maturbongs, E. E. (2020). Kolaborasi Model Pentahelix Dalam Pengembangan Pariwisata Berbasis Kearifan Lokal Di Kabupaten Merauke. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 3(1), 55–63. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v3i1.866>
- Miles Huberman, A. M., Saldaña, Johnny., M. B. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*.
- Muhyi, H. A., & Chan, A. (2017). The Penta Helix Collaboration Model in Developing Centers of Flagship Industry in Bandung City. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 6(1), 412–417.
- Mulyadi, A., Renata, W., Ruhimat, M., Geografi, D. P., & Indonesia, U. P. (2018). Identifikasi Potensi Wilayah Kabupaten Bandung Barat Sebagai Kawasan Geopark. *Jurnal Pendidikan Geografi*, 18(1), 33–40.
- Olivia, S., Gibson, J., & Nasrudin, R. (2020). Indonesia in the Time of Covid-19. *Bulletin of Indonesian Economic Studies*, 56(2), 143–174. <https://doi.org/10.1080/00074918.2020.1798581>
- Ozili, P. K., & Arun, T. (2020). Spillover of COVID-19: Impact on the Global Economy. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3562570>
- Pan, S.-Y., Gao, M., Kim, H., Shah, K. J., Pei, S.-L., & Chiang, P.-C. (2018). Advances and challenges in sustainable tourism toward a green economy. *Science of The Total Environment*, 635, 452–469. <https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2018.04.134>
- Pulido-Fernández, J. I., Sánchez-Rivero, M., & López-Sánchez, Y. (2011). Comparative analysis of the sustainability of tourism in Spain's regions. *Environmental*

- Engineering and Management Journal*, 10, 1845–1855.
- Raharjo, S. T., Apsari, N. C., Humaedi, S., & Santoso, M. B. (2020). Identification of Stakeholder in the Management of Geopark Ciletuh in Sukabumi, West Java Indonesia. *Geological Behavior*, 4(2), 89–92. <https://doi.org/10.26480/gbr.02.2020.89.92>
- Ruhanen, L. (2013). Local government: Facilitator or inhibitor of sustainable tourism development? *Journal of Sustainable Tourism*, 21(1), 80–98. <https://doi.org/10.1080/09669582.2012.680463>
- Saarinen, J. (2006). Traditions of sustainability in tourism studies. *Annals of Tourism Research*, 33(4), 1121–1140. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2006.06.007>
- Santillo, D. (2007). Reclaiming the Definition of Sustainability. *Environmental Science and Pollution Research - International*, 14(1), 60–66. <https://doi.org/10.1065/espr2007.01.375>
- Shcherbachenko, V., Zakharkina, L., Zakharkin, O., & Basantsov, I. (2021). Green tourism as innovative direction of households' activities in rural areas. *E3S Web of Conferences*, 234, 1–6. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202123400005>
- Sobaih, A. E. E., Elshaer, I., Hasanein, A. M., & Abdelaziz, A. S. (2021). Responses to COVID-19: The role of performance in the relationship between small hospitality enterprises' resilience and sustainable tourism development. *International Journal of Hospitality Management*, 94(December 2020), 102824. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102824>
- Strydom, A. J., Mangope, D., & Henama, U. S. (2019). Making community-based tourism sustainable: Evidence from the Free State province, South Africa. *Geojournal of Tourism and Geosites*, 24(1), 7–18. <https://doi.org/10.30892/gtg.24101-338>
- Sudiana, K., Sule, E. T., Soemaryani, I., & Yunizar, Y. (2020a). Discovering support needed for startups in their early stages using on penta helix framework. *Business: Theory and Practice*, 21(1), 212–221. <https://doi.org/10.3846/BTP.2020.10930>
- Sudiana, K., Sule, E. T., Soemaryani, I., & Yunizar, Y. (2020b). The development and validation of the penta helix construct. *Business: Theory and Practice*, 21(1), 136–145. <https://doi.org/10.3846/btp.2020.11231>
- Torres-Delgado, A., & Saarinen, J. (2014). Using indicators to assess sustainable tourism development: A review. *Tourism Geographies*, 16(1), 31–47. <https://doi.org/10.1080/14616688.2013.867530>
- Venus, A., Octavianti, M., El Karimah, K., & Suprpto Arifin, H. (2020). Komunikasi krisis Forum Ekonomi Kreatif Kabupaten Bandung Barat menghadapi pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 5(1), 117–134.
- Vinerean, S., Opreana, A., Tileag, C., & Pops, R. E. (2021). The Impact of COVID-19 Pandemic on Residents' Support for Sustainable Tourism Development. *Sustainability (Switzerland)*, 13, 12541. <https://doi.org/10.3390/su132212541>
- Wassler, P., & Fan, D. X. F. (2021). A tale of four futures: Tourism academia and COVID-19. *Tourism Management Perspectives*, 38(May), 100818. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2021.100818>
- Yasir, Y., Firzal, Y., Sulistyani, A., & Yesicha, C. (2021). Penta Helix Communication Model Through Community Based Tourism (CBT) For Tourism Village Development In Koto Sentajo , Riau , Indonesia Community-based tourism (CBT) research addresses empowerment , independence , social justice , welfare and sustain. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 37(3), 851–860. <https://doi.org/10.30892/gtg.37316-718>
- Ying, T., Wang, K., Liu, X., Wen, J., & Goh, E. (2021). Rethinking game consumption

in tourism: A case of the 2019 novel coronavirus pneumonia outbreak in China. *Tourism Recreation Research*, 46(2), 304–309. <https://doi.org/10.1080/02508281.2020.1743048>

Zakaria, Z., Sophian, R. I., Muljana, B., Gusriani, N., & Zakaria, S. (2019). The Hexa-Helix Concept for Supporting Sustainable Regional Development (Case Study: Citatah Area, Padalarang Subdistrict, West Java, Indonesia). *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 396(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/396/1/012040>