

Strategi Pengelolaan Destinasi Air Terjun Dua Warna Sibolangit dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan

Ayu Anggrina Simanjuntak¹, Dewi Shinta Wulandari Lubis²

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan, Indonesia

E-mail: ayuanggrina5@gmail.com¹, dewishintawulandari83@gmail.com²

Article History:

Received: 13 Juli 2026

Revised: 21 Juli 2026

Accepted: 03 Agustus 2026

Keywords: *pengelolaan destinasi; wisata berbasis konservasi; kolaborasi pemangku kepentingan; pemberdayaan masyarakat; pariwisata berkelanjutan; Air Terjun Dua Warna Sibolangit.*

Abstract: *Pengelolaan destinasi wisata alam berbasis konservasi memerlukan strategi yang mampu menyeimbangkan peningkatan kunjungan wisatawan dengan pelestarian lingkungan melalui kolaborasi berbagai pemangku kepentingan. Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi pengelolaan Air Terjun Dua Warna Sibolangit dalam meningkatkan kunjungan wisatawan serta mengidentifikasi bentuk kolaborasi antarpemangku kepentingan dalam mendukung keberlanjutan destinasi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña serta divalidasi melalui triangulasi dan member checking. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan destinasi bertumpu pada lima strategi yang saling terintegrasi, yaitu promosi digital, peningkatan kualitas pelayanan, pengembangan fasilitas, pemberdayaan masyarakat lokal, dan pelestarian lingkungan. Kolaborasi antara pengelola, masyarakat, pemandu wisata, wisatawan, dan pemerintah daerah terbukti menjadi faktor kunci dalam menjaga keseimbangan antara aktivitas pariwisata, konservasi kawasan, dan manfaat ekonomi bagi masyarakat. Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan destinasi wisata berbasis konservasi bergantung pada tata kelola kolaboratif yang memperkuat partisipasi masyarakat, edukasi lingkungan, dan pengelolaan destinasi secara berkelanjutan.*

PENDAHULUAN

Pembangunan sektor pariwisata pada dasarnya tidak semata diarahkan untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan, tetapi juga ditujukan untuk menciptakan pembangunan ekonomi daerah yang inklusif dan berkelanjutan. Keberadaan destinasi wisata yang dikelola secara profesional mampu memberikan dampak berganda (*multiplier effect*) terhadap berbagai sektor ekonomi, antara lain transportasi, akomodasi, perdagangan, kuliner, jasa perjalanan wisata, ekonomi kreatif, serta usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Aktivitas wisata menciptakan pergerakan konsumsi dan membuka kesempatan usaha bagi masyarakat yang berada di sekitar destinasi. Dengan demikian, pengembangan pariwisata memiliki posisi strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, penciptaan lapangan kerja, pemerataan pendapatan, dan penguatan potensi daerah.

Strategi pengelolaan menjadi salah satu unsur penting dalam menentukan keberhasilan pengembangan pariwisata. Strategi pengelolaan merupakan rangkaian keputusan yang menghubungkan tujuan organisasi, kondisi lingkungan, dan pemanfaatan sumber daya melalui proses perumusan, implementasi, serta evaluasi. Dalam konteks pariwisata, strategi diperlukan karena pengelola menghadapi perubahan preferensi wisatawan, perkembangan teknologi informasi, persaingan antardestinas, tuntutan kualitas pelayanan, dan kebutuhan menjaga keberlanjutan sumber daya. Strategi pengelolaan karena itu perlu diarahkan pada pembentukan keunggulan destinasi, peningkatan kualitas pengalaman wisatawan, penguatan kapasitas kelembagaan, serta pemeliharaan sumber daya yang menjadi basis kegiatan wisata (David et al., 2025).

Destinasi wisata merupakan suatu kawasan geografis yang memiliki berbagai komponen pariwisata yang saling terintegrasi sehingga mampu menarik wisatawan untuk berkunjung (Cooper et al., 2008). Sejalan dengan pendapat Gantina dan Lintangkawuryan (2018), destinasi dapat diartikan sebagai tempat atau daerah yang menjadi tujuan perjalanan wisata. Dalam literatur pariwisata, destinasi dipahami sebagai suatu sistem yang terbentuk melalui hubungan antara daya tarik, aksesibilitas, amenitas, aktivitas wisata, layanan pendukung, masyarakat lokal, pelaku usaha, dan institusi pengelola.

Buhalis (2000) menjelaskan bahwa daya saing destinasi bergantung pada kemampuan pengelola dalam mengoordinasikan berbagai komponen tersebut sekaligus menyeimbangkan kepentingan para pemangku kepentingan dan keberlanjutan sumber daya lokal. Ritchie dan Crouch (2003) juga menempatkan sumber daya inti, infrastruktur, kebijakan, manajemen destinasi, dan kondisi lingkungan sebagai unsur yang membentuk daya saing pariwisata. Berdasarkan pandangan tersebut, daya tarik wisata yang unggul belum dengan sendirinya menghasilkan peningkatan kunjungan apabila tidak didukung oleh aksesibilitas, fasilitas, pelayanan, promosi, keamanan, kelembagaan, dan pengelolaan lingkungan yang memadai.

Provinsi Sumatera Utara dikenal sebagai salah satu daerah yang memiliki potensi pariwisata alam terbesar di Indonesia. Potensi tersebut tersebar pada berbagai kawasan yang memanfaatkan kekayaan bentang alam berupa danau, pegunungan, hutan tropis, air terjun, sungai, hingga kawasan konservasi yang memiliki nilai ekologis tinggi. Pengembangan wisata alam memiliki prospek yang besar karena preferensi wisatawan semakin mengarah pada pengalaman yang memberikan kedekatan dengan alam, edukasi lingkungan, aktivitas petualangan, dan pengalaman autentik di kawasan pedesaan maupun konservasi (Newsome et al., 2013).

Perkembangan sektor pariwisata Sumatera Utara dapat dilihat dari jumlah wisatawan mancanegara yang memasuki wilayah tersebut. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Utara (2026), jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Provinsi Sumatera Utara dapat disajikan dalam tabel berikut.

Table 1. Jumlah Wisatawan Mancanegara

Pintu Masuk	Januari–Desember 2024	Januari–Desember 2025	Januari–April 2026
Bandar Udara Kualanamu Internasional	247.038	289.656	95.858
Pelabuhan Teluk Nibung Tanjung Balai	3.243	2.822	990
Pelabuhan Laut Belawan	132	3	1
Jumlah	250.413	292.481	96.849

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Utara (2026)

Berdasarkan data tersebut, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara selama periode

Januari–Desember 2025 mencapai 292.481 kunjungan. Angka tersebut meningkat sekitar 16,80% dibandingkan periode yang sama pada tahun 2024 yang berjumlah 250.413 kunjungan. Pada Januari hingga April 2026, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara telah mencapai 96.849 kunjungan. Perkembangan ini menunjukkan adanya pertumbuhan positif pada sektor pariwisata Sumatera Utara. Pertumbuhan tersebut perlu diikuti dengan peningkatan kualitas pengelolaan destinasi agar dapat dipertahankan secara berkelanjutan dan memberikan manfaat ekonomi yang lebih luas bagi masyarakat.

Salah satu kabupaten di Provinsi Sumatera Utara yang memiliki potensi wisata alam cukup besar adalah Kabupaten Deli Serdang. Kabupaten ini memiliki berbagai objek wisata alam, seperti kawasan pegunungan Sibolangit, air terjun, wisata sungai, kawasan konservasi, dan wisata berbasis hutan tropis. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Utara (2026), jumlah perjalanan wisatawan nusantara menuju Kabupaten Deli Serdang pada tahun 2025 mencapai 9.960.505 perjalanan. Angka tersebut memperlihatkan bahwa Deli Serdang merupakan salah satu tujuan perjalanan wisata yang penting di Provinsi Sumatera Utara. Kondisi ini memberikan peluang besar bagi pengembangan destinasi wisata alam yang berada di wilayah tersebut.

Meskipun demikian, perkembangan kunjungan wisatawan belum sepenuhnya diikuti oleh peningkatan kualitas pengelolaan pada seluruh destinasi wisata alam di Kabupaten Deli Serdang. Salah satu destinasi yang masih menghadapi berbagai tantangan adalah Air Terjun Dua Warna Sibolangit. Destinasi ini memiliki daya tarik berupa keunikan warna air, panorama hutan tropis, udara yang sejuk, dan pengalaman trekking yang memberikan sensasi petualangan bagi wisatawan. Akan tetapi, potensi tersebut belum sepenuhnya didukung oleh pengelolaan destinasi yang terpadu.

Air Terjun Dua Warna Sibolangit berada pada kawasan wisata alam yang memiliki karakteristik ekologis dan medan perjalanan yang relatif kompleks. Wisatawan harus menempuh perjalanan trekking yang cukup panjang melalui kawasan hutan dengan kondisi jalur yang menanjak dan licin pada beberapa titik, terutama ketika musim hujan. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kenyamanan, keamanan, dan keputusan wisatawan untuk berkunjung. Pada destinasi wisata alam, akses menuju objek wisata merupakan bagian dari pengalaman pengunjung sehingga kualitas jalur, papan petunjuk, informasi kondisi medan, dan kesiapan petugas perlu menjadi perhatian utama pengelola.

Pengelolaan destinasi wisata alam memiliki kompleksitas yang lebih tinggi dibandingkan destinasi wisata yang sepenuhnya dibangun secara artifisial. Aktivitas wisata harus diselaraskan dengan kapasitas ekologis kawasan, karakteristik medan, risiko bencana, dan kebutuhan konservasi. Orientasi pada peningkatan kunjungan tanpa pengendalian yang memadai dapat memunculkan tekanan terhadap lingkungan, kerusakan jalur, penumpukan sampah, penurunan kualitas daya tarik, serta konflik dalam pemanfaatan sumber daya. Eagles et al. (2002) menekankan bahwa pengelolaan wisata alam perlu mencakup pengaturan aktivitas pengunjung, pemantauan dampak lingkungan, penyediaan sarana yang sesuai, pendidikan konservasi, dan pelibatan masyarakat sekitar.

Fenomena pengelolaan Air Terjun Dua Warna Sibolangit juga dapat dilihat melalui ulasan wisatawan pada platform digital. Berdasarkan hasil penelusuran terhadap ringkasan ulasan Google, Air Terjun Dua Warna Sibolangit memperoleh penilaian yang baik dari wisatawan dengan rata-rata poin ulasan sebesar 4,4 dari 5. Penilaian positif umumnya diberikan karena keindahan panorama alam, keunikan warna air, suasana hutan yang masih alami, dan pengalaman trekking yang memberikan sensasi petualangan.

Meskipun memperoleh penilaian yang baik, berbagai ulasan wisatawan menunjukkan sejumlah aspek yang masih memerlukan perhatian. Beberapa wisatawan menyampaikan bahwa akses menuju lokasi cukup sulit karena harus melalui jalur trekking yang panjang, menanjak, dan

licin. Wisatawan juga mengharapkan peningkatan fasilitas pendukung, seperti tempat istirahat, papan petunjuk arah, fasilitas sanitasi, pengelolaan sampah, dan perlengkapan keselamatan. Sebagian wisatawan menekankan pentingnya penggunaan pemandu wisata bagi pengunjung yang baru pertama kali memasuki kawasan hutan karena kondisi jalur dapat membingungkan dan berpotensi menimbulkan risiko keselamatan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan suatu destinasi wisata sangat dipengaruhi oleh kualitas strategi pengelolaan yang diterapkan. Keindahan daya tarik alam Air Terjun Dua Warna Sibolangit belum sepenuhnya didukung oleh aksesibilitas, fasilitas, pelayanan, informasi, dan pengendalian risiko yang memadai. Dalam kerangka daya saing destinasi, fasilitas dan aksesibilitas berfungsi sebagai unsur pendukung yang memungkinkan daya tarik utama dinikmati secara aman dan nyaman oleh wisatawan (Buhalis, 2000; Ritchie & Crouch, 2003).

Secara operasional, strategi pengelolaan destinasi dapat dikaji melalui aspek promosi, pelayanan, pengembangan fasilitas, pemberdayaan masyarakat, dan pelestarian lingkungan. Kelima aspek tersebut saling berhubungan karena kelemahan pada satu aspek dapat memengaruhi kualitas pengalaman wisatawan secara keseluruhan. Promosi yang baik, misalnya, perlu didukung oleh pelayanan dan fasilitas yang sesuai dengan informasi yang disampaikan kepada calon wisatawan. Peningkatan fasilitas juga perlu memperhatikan daya dukung lingkungan dan melibatkan masyarakat lokal dalam pelaksanaan maupun pemeliharannya.

Aspek promosi digital masih menjadi tantangan dalam pengembangan Air Terjun Dua Warna Sibolangit. Dibandingkan dengan destinasi wisata lain di Sumatera Utara, seperti Bukit Lawang, Berastagi, dan kawasan Danau Toba yang memiliki promosi digital aktif melalui situs resmi, media sosial, dan kerja sama dengan berbagai platform pariwisata, promosi Air Terjun Dua Warna Sibolangit masih relatif terbatas. Kondisi tersebut menyebabkan informasi mengenai daya tarik, jalur perjalanan, biaya, fasilitas, peraturan, keselamatan, dan kondisi kawasan belum tersebar secara optimal kepada calon wisatawan, terutama wisatawan luar daerah dan wisatawan mancanegara.

Pada era digital, keputusan perjalanan wisata semakin dipengaruhi oleh informasi yang diperoleh melalui internet dan media sosial. Calon wisatawan dapat mengakses foto, video, ulasan, rekomendasi, dan pengalaman pengunjung lain sebelum mengambil keputusan perjalanan. Xiang dan Gretzel (2010) menunjukkan bahwa media sosial telah menjadi sumber penting dalam pencarian informasi perjalanan. Hays et al. (2013) menekankan pentingnya pengelolaan konten, interaksi pengguna, dan konsistensi komunikasi dalam pemasaran destinasi. Oleh sebab itu, promosi Air Terjun Dua Warna Sibolangit perlu disusun secara informatif, menarik, dan akurat dengan menampilkan daya tarik destinasi sekaligus informasi mengenai akses, kondisi trekking, peraturan, perlengkapan yang diperlukan, penggunaan pemandu, dan keselamatan pengunjung (2021).

Selain promosi, kualitas pelayanan juga menentukan pengalaman wisatawan selama berada di destinasi. Pelayanan berkaitan dengan keramahan petugas, kejelasan informasi, kesiapan pemandu, kecepatan respons, jaminan keselamatan, dan penanganan keluhan. Parasuraman et al. (1988) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terbentuk melalui penilaian pelanggan terhadap bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Pada destinasi wisata alam, pelayanan memiliki cakupan yang lebih spesifik, meliputi penyampaian aturan kawasan, informasi kondisi jalur, pengawasan aktivitas pengunjung, kesiapsiagaan petugas, pengendalian risiko, serta prosedur penanganan keadaan darurat.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan, persepsi nilai, rekomendasi, dan niat berkunjung kembali. Baker dan Crompton (2000) menunjukkan bahwa kualitas kinerja destinasi dan kepuasan pengunjung berperan dalam membentuk intensi perilaku wisatawan.

.....

Dengan demikian, pelayanan yang baik di Air Terjun Dua Warna Sibolangit dapat meningkatkan rasa aman, kenyamanan, kepuasan, dan kemungkinan wisatawan untuk merekomendasikan destinasi tersebut kepada orang lain.

Pengembangan fasilitas juga menjadi bagian penting dalam pengelolaan Air Terjun Dua Warna Sibolangit. Fasilitas seperti jalur trekking, papan petunjuk, tempat istirahat, toilet, area parkir, tempat sampah, pusat informasi, dan perlengkapan keselamatan diperlukan untuk mendukung kenyamanan wisatawan. Penyediaan fasilitas perlu disesuaikan dengan karakteristik kawasan hutan agar tidak mengurangi nilai ekologis dan keaslian lingkungan. Ketersediaan fasilitas juga harus diikuti dengan pemeliharaan secara berkala karena fasilitas yang rusak atau tidak terawat dapat menurunkan kualitas pengalaman dan meningkatkan risiko bagi wisatawan.

Permasalahan berikutnya berkaitan dengan keterlibatan masyarakat lokal dalam pengelolaan destinasi. Sebagian masyarakat telah berpartisipasi sebagai pemandu wisata dan pelaku usaha kecil di sekitar kawasan. Akan tetapi, pola pemberdayaan masyarakat belum terintegrasi secara optimal sehingga manfaat ekonomi yang diperoleh masyarakat dari aktivitas pariwisata masih terbatas. Keterlibatan masyarakat perlu dikembangkan melalui pelatihan pemandu, pengelolaan usaha kuliner dan suvenir, penyediaan jasa transportasi lokal, pengelolaan parkir, kegiatan konservasi, serta pelibatan dalam perencanaan dan evaluasi destinasi.

Scheyvens (1999) menjelaskan bahwa pariwisata dapat menghasilkan pemberdayaan ekonomi, sosial, psikologis, dan politik apabila masyarakat memiliki akses terhadap manfaat, keterampilan, informasi, dan proses pengambilan keputusan. Namun, partisipasi masyarakat tidak selalu berlangsung secara substantif. Tosun (2000) mengidentifikasi adanya hambatan operasional, struktural, dan kultural yang dapat membatasi keterlibatan masyarakat dalam pembangunan pariwisata. Oleh sebab itu, pemberdayaan masyarakat di sekitar Air Terjun Dua Warna Sibolangit perlu diarahkan pada penguatan kapasitas, pembagian peran yang jelas, akses terhadap manfaat ekonomi, dan keterlibatan dalam pengambilan keputusan.

Pengelolaan destinasi juga memerlukan tata kelola kolaboratif karena pariwisata melibatkan pemerintah, pengelola kawasan, masyarakat, pelaku usaha, pemandu wisata, wisatawan, dan organisasi pendukung yang memiliki kepentingan serta sumber daya berbeda. Jamal dan Getz (1995) menjelaskan bahwa kolaborasi memungkinkan para pemangku kepentingan membangun kesepahaman, membagi tanggung jawab, dan menyelesaikan persoalan destinasi secara kolektif. Bramwell dan Lane (2011) menambahkan bahwa tata kelola pariwisata berkelanjutan memerlukan koordinasi kelembagaan, pembagian kewenangan, dan mekanisme pengambilan keputusan yang membuka ruang partisipasi. Kolaborasi yang lemah berpotensi menghasilkan program yang terfragmentasi, tumpang tindih kewenangan, dan rendahnya konsistensi dalam pelaksanaan strategi.

Pelestarian lingkungan menjadi landasan utama dalam pengelolaan Air Terjun Dua Warna Sibolangit karena destinasi ini berada di kawasan yang memiliki nilai ekologis tinggi. Strategi pelestarian dapat dilakukan melalui pengelolaan sampah, pembatasan aktivitas yang merusak, pengaturan perilaku pengunjung, pemeliharaan jalur, edukasi lingkungan, serta pemantauan kondisi kawasan. Pengembangan fasilitas dan aktivitas wisata perlu mempertimbangkan daya dukung lingkungan dan risiko ekologis yang ditimbulkan oleh kegiatan pengunjung (Eagles et al., 2002).

Pelaksanaan konservasi memerlukan keterlibatan petugas, masyarakat, pemandu, dan wisatawan. Kerusakan lingkungan akan secara langsung menurunkan kualitas daya tarik destinasi serta mengurangi kemungkinan wisatawan untuk kembali berkunjung. Oleh karena itu, strategi peningkatan kunjungan tidak dapat dipisahkan dari upaya menjaga kebersihan, keaslian lanskap, kualitas air, kondisi hutan, dan keselamatan jalur wisata.

.....

Kunjungan wisatawan merupakan salah satu keluaran dari keseluruhan proses pengelolaan destinasi. Keputusan wisatawan untuk berkunjung dibentuk oleh persepsi terhadap daya tarik, citra, aksesibilitas, fasilitas, keamanan, kualitas pelayanan, informasi digital, dan pengalaman pengunjung sebelumnya. Chi dan Qu (2008) menunjukkan bahwa citra destinasi memengaruhi kepuasan wisatawan, sedangkan kepuasan berkontribusi terhadap loyalitas yang tercermin melalui keinginan berkunjung kembali dan memberikan rekomendasi. Peningkatan kunjungan dengan demikian bergantung pada kemampuan pengelola dalam menciptakan pengalaman yang positif, konsisten, aman, dan sesuai dengan ekspektasi wisatawan.

Apabila berbagai permasalahan pengelolaan Air Terjun Dua Warna Sibolangit tidak segera diatasi, daya saing destinasi tersebut berpotensi menurun di tengah meningkatnya persaingan antardestinasi wisata alam. Wisatawan saat ini mempertimbangkan keindahan alam, kemudahan akses, kualitas pelayanan, keamanan, kebersihan, fasilitas pendukung, dan ketersediaan informasi digital sebelum memutuskan untuk berkunjung. Oleh karena itu, diperlukan strategi pengelolaan destinasi yang mampu mengintegrasikan promosi, pelayanan, pengembangan fasilitas, pemberdayaan masyarakat, kolaborasi pemangku kepentingan, dan pelestarian lingkungan.

Pengelolaan yang dilakukan secara parsial cenderung menyelesaikan sebagian persoalan tanpa menghasilkan perubahan menyeluruh. Sebaliknya, pengelolaan terpadu memungkinkan setiap aspek saling mendukung dalam meningkatkan kualitas dan daya saing destinasi (Beritelli et al., 2007; Bramwell & Lane, 2011). Strategi yang diterapkan perlu diarahkan pada peningkatan kunjungan, pemeliharaan kualitas pengalaman wisatawan, perlindungan kawasan, dan distribusi manfaat ekonomi bagi masyarakat sekitar.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keberhasilan destinasi wisata dipengaruhi oleh kualitas strategi pengelolaan yang diterapkan. Alves et al. (2024) mengkaji strategi pemasaran destinasi wisata di Kabupaten Belu dan menunjukkan bahwa strategi promosi dan pemasaran memiliki peranan penting dalam meningkatkan daya tarik destinasi. Akan tetapi, penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada strategi pemasaran dalam meningkatkan pendapatan daerah. Keterkaitan antara promosi, pelayanan, fasilitas, pemberdayaan masyarakat, dan pelestarian lingkungan belum dikaji sebagai satu kesatuan strategi pengelolaan destinasi.

Akwila & Nugraha (2024) meneliti strategi pengelolaan destinasi wisata pemandian air panas di Gunung Panjang Tumaritis, Bogor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kunjungan wisatawan dipengaruhi oleh pengembangan fasilitas, kualitas pelayanan, dan promosi yang dilakukan pengelola. Penelitian tersebut masih berfokus pada satu destinasi wisata buatan dan belum menempatkan konservasi lingkungan serta pemberdayaan masyarakat sebagai bagian terpadu dalam strategi pengelolaan wisata alam.

Adinugroho dan Sofiani (2023) meneliti pengelolaan destinasi ekowisata di Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pengelolaan dipengaruhi oleh penerapan manajemen strategis, peningkatan kualitas pelayanan, dan pengembangan produk wisata berbasis ekowisata. Fokus penelitian lebih diarahkan pada peningkatan minat berkunjung kembali sehingga strategi promosi, pemberdayaan masyarakat, dan pelestarian lingkungan belum dianalisis secara bersamaan.

Gultom dan Simanjuntak (2024) menunjukkan bahwa peningkatan minat wisatawan pada objek wisata di Kabupaten Toba dipengaruhi oleh kualitas fasilitas, aksesibilitas, dan pengembangan infrastruktur. Penelitian tersebut lebih menekankan aspek pengembangan fisik destinasi. Integrasi antara promosi, pelayanan wisatawan, pemberdayaan masyarakat lokal, dan pelestarian lingkungan belum menjadi fokus utama penelitian.

Rosidah et al. (2024) menemukan bahwa pengelolaan destinasi yang melibatkan masyarakat dan didukung oleh pengembangan potensi wisata mampu meningkatkan manfaat

ekonomi bagi masyarakat sekitar. Penelitian tersebut lebih berorientasi pada dampak ekonomi pengembangan wisata sehingga keterkaitan antara promosi, pelayanan, pengembangan fasilitas, dan pelestarian lingkungan dalam meningkatkan kunjungan wisatawan belum dijelaskan secara mendalam.

Hidayat dan Duski (2025) melalui penelitian mengenai pengembangan wisata bahari berkelanjutan di Pulau Angso Duo menunjukkan bahwa keberhasilan pengelolaan destinasi dipengaruhi oleh pengembangan fasilitas, keterlibatan masyarakat, dan upaya menjaga keberlanjutan lingkungan. Meskipun demikian, penelitian tersebut dilakukan pada destinasi wisata bahari yang memiliki karakteristik berbeda dengan destinasi wisata alam berupa air terjun. Strategi promosi dan pelayanan juga belum diintegrasikan sebagai bagian dari pengelolaan destinasi secara menyeluruh.

Berdasarkan penelitian terdahulu, kajian mengenai pengelolaan destinasi wisata masih cenderung menempatkan promosi, kualitas pelayanan, fasilitas, pemberdayaan masyarakat, atau pelestarian lingkungan sebagai aspek yang berdiri sendiri. Fragmentasi tersebut belum sepenuhnya menjelaskan bagaimana berbagai strategi saling berinteraksi dalam pengelolaan destinasi wisata alam. Penelitian sebelumnya juga dilakukan pada destinasi dengan karakteristik yang berbeda, seperti kawasan mangrove, wisata pemandian air panas, wisata bahari, dan destinasi yang berorientasi pada pemasaran digital.

Sementara itu, penelitian mengenai strategi pengelolaan Air Terjun Dua Warna Sibolangit masih terbatas. Destinasi ini memiliki karakteristik khusus karena berada pada kawasan alam yang memiliki nilai konservasi, dikelola dengan keterlibatan pemerintah, memiliki potensi wisata yang tinggi, serta menghadapi tantangan dalam aspek aksesibilitas, fasilitas, pelayanan, keselamatan, kebersihan, promosi, pemberdayaan masyarakat, dan pelestarian lingkungan.

Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan penelitian tersebut melalui analisis mengenai “Strategi Pengelolaan Destinasi Air Terjun Dua Warna Sibolangit dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan”. Penelitian diarahkan untuk mengkaji secara terpadu strategi promosi, pelayanan, pengembangan fasilitas, pemberdayaan masyarakat, pelestarian lingkungan, serta kolaborasi antara pengelola, pemerintah, masyarakat, pemandu wisata, dan wisatawan.

Pendekatan terpadu tersebut memungkinkan peningkatan kunjungan wisatawan dipahami sebagai hasil dari kualitas tata kelola destinasi. Peningkatan kunjungan tidak diposisikan sebagai satu-satunya tujuan, tetapi ditempatkan bersama dengan peningkatan kualitas pengalaman wisatawan, pemberian manfaat ekonomi kepada masyarakat, penguatan kelembagaan, dan perlindungan terhadap keberlanjutan kawasan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis bagi pengembangan ilmu manajemen destinasi wisata serta menjadi bahan masukan bagi pengelola dan pemerintah dalam merumuskan strategi pengelolaan destinasi wisata alam yang lebih kompetitif dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai strategi pengelolaan Air Terjun Dua Warna Sibolangit dalam meningkatkan kunjungan wisatawan. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti menelaah pengalaman, tindakan, persepsi, dan interaksi para pemangku kepentingan dalam konteks alamiah destinasi wisata (Creswell & Poth, 2018). Penelitian dilaksanakan di Air Terjun Dua Warna Sibolangit, Desa Durin Sirugun, Kecamatan Sibolangit, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara, pada Juni–Agustus 2026.

Informan ditentukan melalui purposive sampling berdasarkan pengetahuan, pengalaman,

dan keterlibatan langsung dalam pengelolaan maupun pemanfaatan destinasi. Sebanyak 12 informan dilibatkan, terdiri atas satu pengelola destinasi, dua pemandu wisata, tiga anggota masyarakat sekitar, lima wisatawan, dan satu perwakilan Dinas Pariwisata Kabupaten Deli Serdang. Informan dipilih karena mampu memberikan informasi mengenai promosi, pelayanan, pengembangan fasilitas, pemberdayaan masyarakat, dan pelestarian lingkungan. Kecukupan informan ditentukan berdasarkan prinsip saturasi data, yaitu pengumpulan data dihentikan ketika wawancara tambahan tidak lagi menghasilkan informasi atau tema baru yang relevan dengan fokus penelitian (Hennink & Kaiser, 2022).

Data penelitian terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi nonpartisipan, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Observasi dilakukan terhadap aksesibilitas, kondisi fasilitas, pelayanan pengelola, aktivitas pemandu wisata, kebersihan, keamanan, keterlibatan masyarakat, kegiatan promosi, dan pelestarian lingkungan. Wawancara dilakukan menggunakan pedoman yang dikembangkan berdasarkan lima fokus strategi pengelolaan, tetapi informan tetap diberikan ruang untuk menjelaskan pengalaman dan pandangannya secara terbuka. Seluruh wawancara direkam atas persetujuan informan dan dilengkapi dengan catatan lapangan. Dokumentasi mencakup foto kondisi destinasi, materi promosi, profil dan struktur pengelola, dokumen kebijakan, laporan pengelolaan, serta dokumentasi kegiatan masyarakat dan konservasi. Data sekunder diperoleh dari buku, artikel ilmiah, laporan statistik kepariwisataan, dokumen pengelola, dan publikasi resmi instansi pemerintah yang relevan.

Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles et al. (2020), yang mencakup kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Pada tahap kondensasi, rekaman wawancara ditranskripsikan, dibaca secara berulang, diberi kode, dan dikelompokkan ke dalam tema promosi, pelayanan, fasilitas, pemberdayaan masyarakat, dan pelestarian lingkungan. Data yang telah dikodekan kemudian disajikan dalam bentuk narasi, tabel, dan matriks perbandingan antarinforman serta antarteknik pengumpulan data. Kesimpulan dikembangkan secara bertahap dengan mengidentifikasi pola, hubungan antartema, faktor pendukung dan penghambat, serta kontribusi setiap strategi terhadap peningkatan kunjungan wisatawan.

Keabsahan temuan dijaga melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi waktu, dan member checking. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari pengelola, pemandu wisata, masyarakat, wisatawan, dan Dinas Pariwisata. Triangulasi teknik dilaksanakan dengan memeriksa kesesuaian hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan triangulasi waktu dilakukan melalui pengumpulan data pada kesempatan yang berbeda. Member checking dilaksanakan dengan menyampaikan ringkasan hasil wawancara atau interpretasi awal kepada informan untuk memastikan ketepatan makna dan konteks informasi. Prosedur tersebut digunakan untuk meningkatkan kredibilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas hasil penelitian (Lincoln & Guba, 1985).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Sejarah dan Karakteristik Objek Penelitian

Air Terjun Dua Warna Sibolangit merupakan destinasi wisata alam yang berada di Desa Durin Sirugun, Kecamatan Sibolangit, Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara. Lokasinya berada dalam bentang alam Pegunungan Bukit Barisan dan dikelilingi vegetasi hutan tropis yang relatif rapat. Karakter visual berupa perbedaan gradasi warna antara aliran air dan kolam alami menjadi identitas utama destinasi serta membedakannya dari air terjun lain di wilayah Sumatera Utara.

Akses menuju air terjun ditempuh melalui perjalanan darat hingga area parkir, kemudian dilanjutkan dengan berjalan kaki menyusuri jalur trekking di dalam kawasan hutan. Waktu tempuh bergantung pada kondisi fisik pengunjung, cuaca, dan keadaan jalur. Pengalaman perjalanan melalui hutan membentuk bagian penting dari produk wisata karena wisatawan berinteraksi langsung dengan lanskap pegunungan, vegetasi, udara sejuk, dan medan alami sebelum mencapai lokasi utama.

Air terjun memiliki aliran yang jatuh ke kolam alami dengan suhu air relatif rendah. Data penelitian menggambarkan adanya dua gradasi warna yang tampak pada air. Meskipun sejumlah informasi populer mengaitkan fenomena tersebut dengan kandungan mineral tertentu, penelitian ini tidak melakukan pengujian laboratorium terhadap kualitas atau komposisi air. Oleh karena itu, hasil penelitian membatasi penjelasan pada karakter visual yang teramati dan tidak menetapkan penyebab kimiawi perbedaan warna tersebut.

Keberadaan destinasi membuka ruang ekonomi bagi masyarakat sekitar melalui jasa pemandu, pengelolaan parkir, penjualan makanan dan minuman, serta layanan pendukung lain. Manfaat tersebut bergantung pada keberlanjutan kondisi ekologis kawasan karena kualitas lanskap, kebersihan, dan keamanan jalur merupakan bagian utama dari pengalaman wisata yang ditawarkan.

2. Arah Pengelolaan Destinasi

Berdasarkan penelusuran dokumen dan informasi lapangan, Air Terjun Dua Warna Sibolangit belum memiliki rumusan visi dan misi yang berdiri sendiri sebagai identitas kelembagaan destinasi. Arah pengelolannya mengikuti mandat pelestarian kawasan serta kebijakan pengembangan pariwisata daerah. Temuan ini menunjukkan bahwa orientasi pengelolaan lebih mudah dikenali melalui praktik operasional daripada melalui dokumen visi dan misi yang tersusun secara formal.

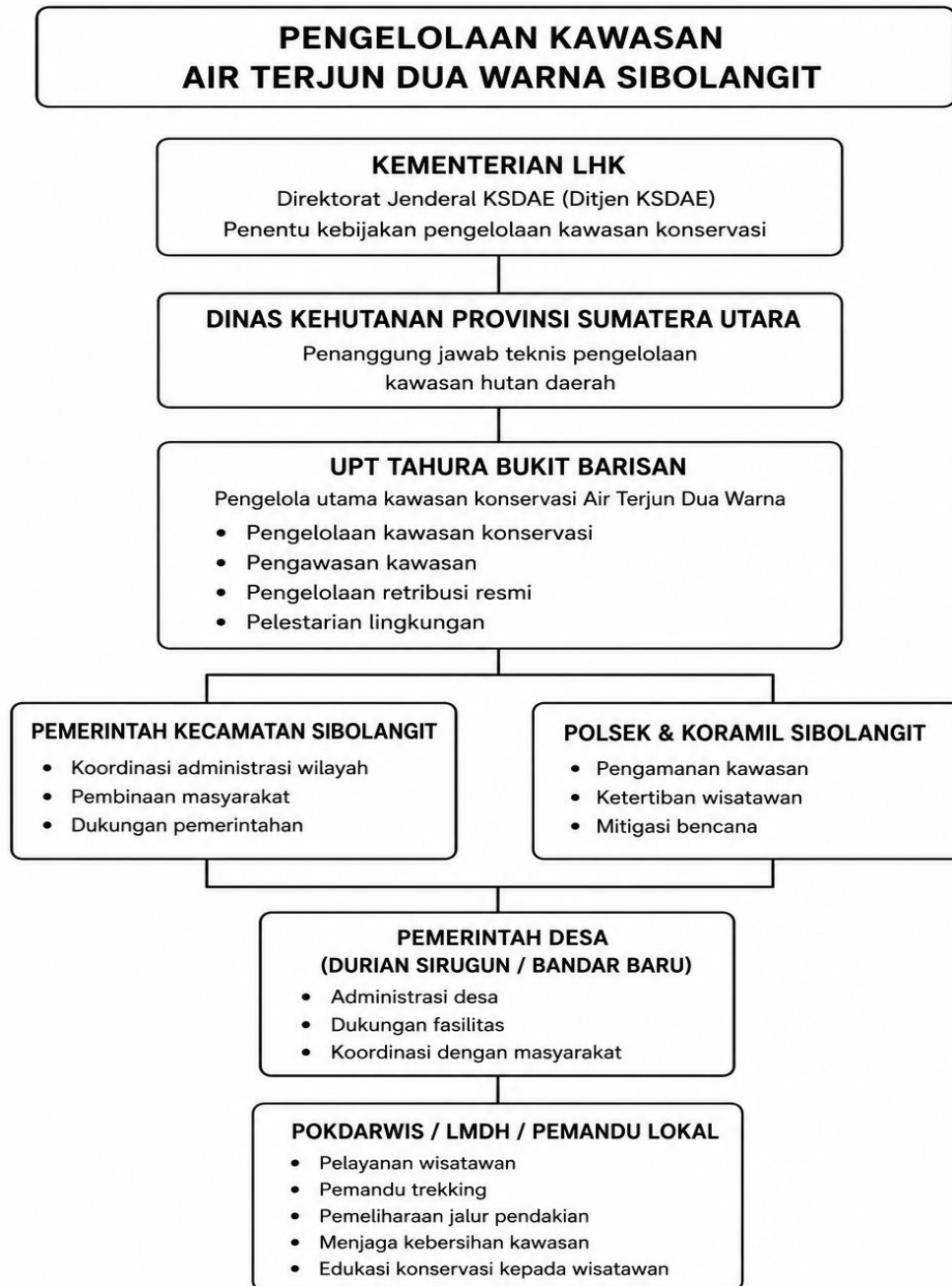
Arah pertama adalah menjaga kelestarian hutan dan ekosistem di sekitar air terjun. Orientasi ini tampak pada pengawasan aktivitas wisatawan, pemasangan imbauan, pembersihan kawasan, serta pembatasan perilaku yang berpotensi merusak vegetasi. Arah kedua adalah mengembangkan fungsi wisata melalui pelayanan, akses, promosi, dan fasilitas dasar. Arah ketiga adalah memperluas manfaat sosial-ekonomi bagi masyarakat melalui keterlibatan dalam pekerjaan dan usaha yang berkaitan dengan kunjungan wisata.

Ketiga arah tersebut memperlihatkan bahwa pengelolaan destinasi bergerak dalam tiga kepentingan yang harus diseimbangkan, yaitu perlindungan ekosistem, kualitas pengalaman wisatawan, dan manfaat bagi masyarakat lokal. Ketiadaan visi dan misi khusus menjadi ruang perbaikan karena rumusan strategis yang jelas dapat menyatukan target konservasi, standar pelayanan, mekanisme kolaborasi, dan indikator evaluasi pengelolaan.

3. Struktur Fungsional Pengelolaan

Pengelolaan Air Terjun Dua Warna Sibolangit berlangsung melalui pembagian peran yang bersifat fungsional. Instansi pemerintah dan pengelola kawasan menjalankan fungsi kebijakan, koordinasi, pengawasan, pelayanan, serta pemeliharaan sarana. Pemandu wisata menjalankan fungsi pendampingan, keselamatan, penyampaian informasi, dan pengawasan perilaku pengunjung selama perjalanan. Masyarakat sekitar menyediakan layanan pendukung sekaligus terlibat dalam kebersihan dan pemeliharaan lingkungan.

Dinas Pariwisata Kabupaten Deli Serdang berperan dalam pembinaan, promosi, dan koordinasi pengembangan destinasi. Wisatawan ditempatkan sebagai pengguna kawasan yang berkewajiban mematuhi tata tertib dan menjaga lingkungan. Struktur ini menunjukkan adanya hubungan antarpelaku, meskipun data penelitian belum memperlihatkan pembagian kewenangan, prosedur koordinasi, dan indikator kinerja yang terdokumentasi secara rinci.



Gambar 1. Struktur Fungsional Pengelolaan Air Terjun Dua Warna Sibolangit

4. Kondisi Umum Destinasi

Hasil observasi menunjukkan bahwa kawasan Air Terjun Dua Warna Sibolangit masih mempertahankan karakter hutan hujan tropis dengan pepohonan besar, vegetasi rapat, udara sejuk, dan bentang alam pegunungan. Kondisi ekologis tersebut membentuk daya tarik utama sekaligus menjadi sumber kerentanan karena aktivitas wisata berlangsung di ruang yang sensitif terhadap sampah, erosi jalur, kerusakan vegetasi, dan gangguan terhadap habitat.

Akses kendaraan tersedia hingga area parkir. Perjalanan berikutnya dilakukan melalui jalur trekking yang telah dilengkapi penunjuk arah pada beberapa titik. Sebagian jalur memiliki kontur terjal dan menjadi licin setelah hujan. Kondisi tersebut menempatkan keselamatan perjalanan

sebagai unsur penting dalam pengelolaan dan menjelaskan alasan diterapkannya pendampingan pemandu wisata bagi rombongan pengunjung.

Fasilitas yang teridentifikasi mencakup area parkir, pos registrasi, jalur trekking, papan petunjuk, papan informasi, toilet, tempat beristirahat, dan tempat sampah. Fasilitas dasar telah membantu kebutuhan pengunjung, tetapi beberapa bagian memerlukan pemeliharaan. Toilet, tempat istirahat, dan papan informasi menjadi fasilitas yang paling memerlukan perhatian karena terpapar cuaca dan digunakan secara berulang.

Kebersihan kawasan secara umum terjaga melalui kegiatan pembersihan oleh pengelola dan masyarakat. Papan imbauan serta tempat sampah telah tersedia pada sejumlah titik. Namun, informasi mengenai tingkat kesulitan jalur, perlengkapan yang disarankan, risiko cuaca, aturan konservasi, dan prosedur kunjungan masih perlu disajikan secara lebih lengkap dan konsisten sebelum wisatawan memasuki kawasan.

5. Karakteristik Informan

Informan dipilih secara purposif berdasarkan keterlibatan, pengalaman, dan pengetahuan mereka mengenai pengelolaan destinasi. Penelitian melibatkan 12 informan yang terdiri atas satu pengelola, dua pemandu wisata, tiga masyarakat sekitar, lima wisatawan, dan satu perwakilan Dinas Pariwisata Kabupaten Deli Serdang. Komposisi tersebut memungkinkan perbandingan pandangan antara pelaksana pengelolaan, penyedia layanan, masyarakat penerima manfaat, pengguna destinasi, dan pemerintah daerah.

Table 2. Karakteristik Informan Penelitian

No	Kelompok Informan	Jumlah	Kriteria	Kontribusi Data
1	Pengelola destinasi	1	Terlibat langsung dalam operasional kawasan	Strategi pengelolaan, pelayanan, fasilitas, promosi, dan konservasi.
2	Pemandu wisata	2	Berpengalaman mendampingi wisatawan	Keselamatan, kondisi jalur, pendampingan, dan perilaku pengunjung.
3	Masyarakat sekitar	3	Berdomisili di sekitar destinasi dan terlibat dalam kegiatan wisata	Manfaat ekonomi, partisipasi, kebersihan, dan hubungan dengan pengelola.
4	Wisatawan	5	Pernah mengunjungi Air Terjun Dua Warna Sibolangit	Pengalaman berkunjung, fasilitas, pelayanan, informasi, dan kenyamanan.
5	Dinas Pariwisata Kabupaten Deli Serdang	1	Memiliki tugas dalam pengembangan kepariwisataan	Kebijakan, pembinaan, promosi, dan dukungan pemerintah daerah.

Keberagaman informan memperluas cakupan data dan memungkinkan triangulasi antarsumber. Pengelola dan pemerintah menjelaskan kebijakan serta pelaksanaan program; pemandu dan masyarakat memberikan informasi operasional; wisatawan menilai pengalaman yang mereka terima selama kunjungan.

6. Temuan Utama Strategi Pengelolaan Destinasi

Analisis data menghasilkan lima tema utama, yaitu promosi, pelayanan dan keselamatan, pengembangan fasilitas, pemberdayaan masyarakat, dan pelestarian lingkungan. Satu tema lintas bidang turut muncul, yaitu kolaborasi antarpemangku kepentingan. Tema kolaborasi menghubungkan kelima strategi karena pelaksanaannya melibatkan pengelola, pemandu, masyarakat, wisatawan, dan pemerintah daerah.

Table 3. Ringkasan Temuan Utama Penelitian

Tema	Indikasi Empiris	Makna Temuan
Promosi	Media sosial, informasi dari mulut ke mulut, dan dukungan promosi pemerintah.	Jangkauan informasi telah terbentuk, tetapi konten praktis dan edukasi konservasi belum memadai.
Pelayanan dan keselamatan	Registrasi, pengarahan tata tertib, dan pendampingan pemandu.	Pelayanan berfungsi sebagai perlindungan wisatawan sekaligus pengendalian perilaku di kawasan.
Fasilitas	Parkir, pos registrasi, jalur trekking, toilet, tempat istirahat, petunjuk, dan tempat sampah.	Kebutuhan dasar telah tersedia, namun pemeliharaan dan informasi jalur masih perlu diperkuat.
Pemberdayaan masyarakat	Pemandu, parkir, perdagangan, jasa pendukung, dan gotong royong.	Pariwisata menciptakan manfaat ekonomi dan memperluas rasa memiliki terhadap kawasan.
Pelestarian lingkungan	Pembersihan, imbauan, tempat sampah, pengawasan pemandu, dan perlindungan vegetasi.	Konservasi diterapkan melalui tindakan operasional, meskipun sistem pemantauan dampak belum terlihat kuat.
Kolaborasi	Pembagian peran antara pengelola, pemandu, masyarakat, wisatawan, dan pemerintah.	Keberlanjutan destinasi bergantung pada koordinasi dan konsistensi peran setiap aktor.

a. **Promosi Destinasi**

Promosi Air Terjun Dua Warna Sibolangit dilakukan melalui media sosial, rekomendasi antarpengunjung, dan dukungan informasi dari pemerintah daerah. Foto dan video panorama menjadi materi yang paling mudah beredar serta membangun pengenalan terhadap destinasi. Pengalaman wisatawan yang dibagikan kembali memperkuat promosi dari mulut ke mulut dan memperluas jangkauan informasi tanpa selalu bergantung pada saluran resmi.

Kelemahan utama terletak pada kelengkapan informasi. Konten promosi belum secara konsisten menjelaskan prosedur registrasi, kewajiban menggunakan pemandu, lama perjalanan, kondisi jalur, risiko cuaca, perlengkapan yang dibutuhkan, ketersediaan fasilitas, dan aturan konservasi. Promosi telah menjalankan fungsi menarik perhatian, sedangkan fungsi persiapan kunjungan dan pendidikan lingkungan masih terbatas.

Temuan ini memperlihatkan kebutuhan akan kanal informasi resmi yang diperbarui secara berkala. Kanal tersebut perlu mengintegrasikan daya tarik visual dengan informasi operasional sehingga calon wisatawan dapat menilai kesiapan fisik, memahami aturan, dan merencanakan perjalanan secara bertanggung jawab.

b. **Pelayanan dan Keselamatan Wisatawan**

Pelayanan dimulai dari registrasi, pemberian arahan, dan pendampingan pemandu. Pemandu membantu wisatawan melewati medan terjal atau licin, menjaga pergerakan rombongan, memberikan informasi mengenai kawasan, serta mengingatkan pengunjung untuk tidak membuang sampah atau merusak vegetasi. Kehadiran pemandu menjadi komponen paling menonjol dalam sistem pelayanan destinasi.

Pelayanan di destinasi ini memiliki tiga fungsi sekaligus: memudahkan perjalanan, mengurangi risiko keselamatan, dan mengendalikan dampak kunjungan. Fungsi tersebut berbeda dari pelayanan destinasi rekreasi biasa karena pengalaman wisata berlangsung pada jalur alam dengan tingkat risiko dan sensitivitas lingkungan yang lebih tinggi.

Meskipun mekanisme pendampingan telah berjalan, informasi keselamatan sebelum perjalanan masih perlu diperkuat. Penjelasan mengenai kondisi kesehatan yang perlu diperhatikan, batas kemampuan fisik, perlengkapan minimum, tindakan saat cuaca memburuk, dan prosedur keadaan darurat perlu disusun secara lebih sistematis.

- c. **Pengembangan dan Pemeliharaan Fasilitas**
Pengelola telah menyediakan fasilitas dasar pada titik awal perjalanan dan sepanjang jalur. Area parkir, pos registrasi, toilet, tempat istirahat, papan petunjuk, papan informasi, dan tempat sampah mendukung kegiatan wisata. Ketersediaan fasilitas tersebut menunjukkan bahwa pengembangan destinasi telah mempertimbangkan kebutuhan dasar pengunjung.
Permasalahan yang ditemukan lebih berkaitan dengan kualitas dan pemeliharaan daripada ketiadaan fasilitas. Paparan hujan, kelembapan, dan intensitas penggunaan mempercepat penurunan kondisi toilet, tempat istirahat, dan papan informasi. Pemeliharaan berkala menjadi kebutuhan mendesak agar fasilitas tetap aman, bersih, dan berfungsi.
Pengembangan fasilitas perlu mempertahankan karakter alami kawasan. Fasilitas baru sebaiknya diprioritaskan pada kebutuhan keselamatan, sanitasi, informasi, dan pengendalian dampak. Pembangunan yang terlalu masif berisiko mengubah lanskap dan mengurangi kualitas ekologis yang menjadi daya tarik utama destinasi.
- d. **Pemberdayaan Masyarakat Lokal**
Masyarakat terlibat sebagai pemandu, pengelola parkir, pedagang makanan dan minuman, serta penyedia jasa pendukung. Aktivitas tersebut menghasilkan peluang pendapatan dan memperluas distribusi manfaat pariwisata di sekitar kawasan. Keterlibatan masyarakat juga terlihat dalam kegiatan pembersihan dan gotong royong.
Manfaat ekonomi membentuk hubungan langsung antara keberlanjutan destinasi dan kepentingan masyarakat. Ketika kawasan tetap bersih, aman, dan menarik, peluang usaha masyarakat ikut terjaga. Hubungan ini mendorong tumbuhnya rasa memiliki, meskipun penguatan kapasitas, pembagian manfaat, dan forum partisipasi masih perlu dikembangkan agar keterlibatan masyarakat tidak berhenti pada pekerjaan operasional.
- e. **Pelestarian Lingkungan**
Pelestarian dilakukan melalui penyediaan tempat sampah, pemasangan papan imbauan, pembersihan kawasan, pengawasan oleh pemandu, dan larangan merusak vegetasi. Kondisi hutan yang relatif terjaga menunjukkan bahwa tindakan konservasi telah menjadi bagian dari operasional destinasi.
Tantangan berikutnya adalah mengembangkan pemantauan yang lebih terukur. Data penelitian belum menunjukkan adanya pencatatan rutin mengenai volume sampah, kerusakan jalur, titik erosi, gangguan vegetasi, kepadatan pengunjung, atau perubahan kualitas lingkungan. Tanpa indikator tersebut, evaluasi cenderung bergantung pada pengamatan umum dan sulit digunakan untuk menentukan batas kunjungan atau prioritas pemulihan.
- f. **Kolaborasi Antarpemangku Kepentingan**
Pengelola, pemandu, masyarakat, wisatawan, dan Dinas Pariwisata menjalankan peran yang saling melengkapi. Pengelola mengatur operasional dan fasilitas; pemandu menjaga perjalanan dan perilaku pengunjung; masyarakat menyediakan layanan serta mendukung kebersihan; pemerintah memberikan pembinaan dan promosi; wisatawan berkontribusi melalui kepatuhan terhadap aturan.
Kolaborasi tersebut telah terbentuk dalam praktik, tetapi belum sepenuhnya ditopang oleh sistem koordinasi yang terdokumentasi. Penguatan forum komunikasi, pembagian tugas, mekanisme pengaduan, evaluasi berkala, dan kesepakatan indikator keberlanjutan diperlukan agar kerja sama tidak bergantung pada hubungan informal atau respons sesaat terhadap masalah lapangan.
-

Pembahasan

1. Integrasi Strategi dalam Pengelolaan Destinasi Berbasis Konservasi

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan Air Terjun Dua Warna Sibolangit bekerja melalui keterkaitan antara promosi, pelayanan, fasilitas, pemberdayaan masyarakat, dan pelestarian lingkungan. Pola ini sesuai dengan pendekatan pengelolaan destinasi yang menempatkan keberlanjutan sebagai hasil dari koordinasi lintas aspek, bukan akumulasi program yang berjalan sendiri-sendiri. UN Tourism menekankan bahwa pariwisata berkelanjutan perlu memperhitungkan dampak ekonomi, sosial, dan lingkungan pada masa kini serta masa depan, sedangkan GSTC menempatkan tata kelola, manfaat sosial-ekonomi, perlindungan budaya, dan perlindungan lingkungan sebagai satu kerangka pengelolaan destinasi (Global Sustainable Tourism Council, 2019; UN Tourism, n.d.).

Keterhubungan tersebut tampak jelas pada fungsi pemandu. Pemandu meningkatkan kenyamanan dan keselamatan, menyampaikan interpretasi lingkungan, serta mengawasi perilaku wisatawan. Hal yang sama terjadi pada fasilitas: papan informasi mendukung pelayanan, membentuk perilaku pengunjung, dan mengurangi risiko kerusakan. Kajian Zhang et al. (2022) menunjukkan bahwa keberlanjutan pariwisata di kawasan lindung perlu dipahami sebagai relasi antara sistem sosial, pemangku kepentingan, dan sistem lingkungan. Dengan kerangka tersebut, kelemahan satu komponen dapat memengaruhi keseluruhan kinerja destinasi.

Hasil ini memperluas penelitian Adinugroho dan Sofiani (2023) serta Akwila dan Nugraha (2024), yang sama-sama menempatkan promosi, fasilitas, dan pelayanan sebagai unsur penting pengelolaan destinasi. Kekhasan Air Terjun Dua Warna terletak pada kebutuhan untuk menyaring setiap strategi melalui pertimbangan konservasi. Target pengelolaan tidak cukup berupa peningkatan kunjungan; kualitas ekosistem, keselamatan, manfaat lokal, dan kemampuan kawasan menerima aktivitas wisata perlu dipertahankan secara bersamaan (Mandić et al., 2025).

2. Promosi Digital sebagai Informasi Kunjungan dan Edukasi Konservasi

Media sosial telah membantu membangun visibilitas Air Terjun Dua Warna Sibolangit, tetapi kontennya masih dominan menampilkan panorama. Temuan ini sejalan dengan Alves et al. (2024), yang menunjukkan pentingnya strategi pemasaran dalam memperluas jangkauan destinasi, serta Mandagi et al. (2024), yang menemukan bahwa media sosial membentuk identitas, keterlibatan, nilai merek, dan loyalitas destinasi. Promosi digital mempunyai pengaruh yang lebih kuat ketika informasi visual disertai pesan yang relevan bagi perencanaan perjalanan.

Pada destinasi dengan medan trekking dan fungsi konservasi, promosi perlu memuat informasi risiko, tata tertib, perlengkapan, kapasitas fisik, cuaca, sanitasi, dan larangan aktivitas tertentu. Langkah tersebut mengubah promosi dari komunikasi persuasif menjadi instrumen pra-kunjungan yang membentuk ekspektasi dan perilaku. Pedoman IUCN menempatkan komunikasi sebelum kunjungan sebagai bagian dari pengelolaan pengunjung, sedangkan GSTC mengharuskan destinasi menyediakan informasi yang akurat mengenai isu keberlanjutan dan perilaku yang bertanggung jawab (Global Sustainable Tourism Council, 2019; Leung et al., 2018).

Implikasinya, optimalisasi promosi tidak semata-mata diukur dari frekuensi unggahan atau jumlah jangkauan. Ukuran yang lebih relevan mencakup kelengkapan informasi, konsistensi pesan, kemampuan mengarahkan wisatawan ke kanal resmi, dan kontribusi konten terhadap kepatuhan pengunjung. Perspektif ini membedakan temuan penelitian dari pendekatan promosi yang hanya mengejar pertumbuhan kunjungan.

3. Pemandu Wisata sebagai Penghubung Pelayanan, Keselamatan, dan Konservasi

Kewajiban pendampingan pemandu merupakan temuan penting karena pelayanan di Air Terjun Dua Warna tidak berhenti pada keramahan atau pemberian informasi. Pemandu mengelola ritme perjalanan, membantu wisatawan menghadapi medan, mencegah penyimpangan jalur, dan

mengingatkan aturan lingkungan. Dalam konteks kawasan alam, pemanduan menjadi bentuk visitor management yang menghubungkan kualitas pengalaman dengan perlindungan sumber daya (Leung et al., 2018).

Alzghoul et al. (2024) menunjukkan bahwa interpretasi pemandu berkaitan dengan pengalaman, kepuasan, dan perilaku pro-lingkungan wisatawan di situs alam dan budaya. Temuan Air Terjun Dua Warna memperkuat argumen tersebut melalui konteks operasional: pemandu hadir pada saat perilaku wisatawan berlangsung dan dapat memberikan koreksi langsung. Edukasi yang disampaikan di jalur memiliki peluang lebih besar untuk diterjemahkan menjadi tindakan daripada imbauan yang hanya dibaca pada papan.

Program pendidikan berdampak rendah juga terbukti dapat mengurangi dampak rekreasi ketika pesan disampaikan secara jelas, spesifik, dan dekat dengan situasi perilaku pengunjung (Marion & Reid, 2007). Karena itu, kapasitas pemandu perlu dikembangkan melalui pelatihan pertolongan pertama, interpretasi lingkungan, komunikasi risiko, penanganan kelompok, dan prosedur keadaan darurat. Kualitas pemandu menjadi indikator pelayanan sekaligus indikator kesiapan konservasi.

4. Fasilitas Berjejak Rendah dan Pengendalian Daya Dukung

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa masalah fasilitas terletak pada pemeliharaan dan kualitas informasi. Penambahan infrastruktur secara besar-besaran tidak otomatis sesuai dengan kebutuhan kawasan. Pedoman pengelolaan kawasan lindung mendorong fasilitas yang berfungsi jelas, ditempatkan pada lokasi yang tepat, aman, mudah dipelihara, dan menimbulkan dampak ekologis serendah mungkin ((Asia-Pacific Economic Cooperation, 2025; Leung et al., 2018).

Temuan ini membedakan Air Terjun Dua Warna dari destinasi yang mengandalkan pembangunan fisik sebagai strategi utama. Pada kawasan konservasi, fasilitas harus mengikuti daya dukung dan batas perubahan yang dapat diterima. Papan jalur, titik istirahat, sanitasi, tempat sampah, drainase sederhana, dan pengamanan medan dapat lebih strategis daripada pembangunan atraksi baru. Global Sustainable Tourism Council (2019) menekankan perlunya pengelolaan volume dan aktivitas pengunjung, sementara Zhang et al. (2022) menunjukkan bahwa indikator sosial dan lingkungan harus dinilai secara bersamaan.

Perbandingan dengan Adinugroho dan Sofiani (2023) serta Akwila dan Nugraha (2024) memperlihatkan persamaan pada pentingnya fasilitas bagi pengalaman wisatawan. Perbedaannya terletak pada prinsip pengembangan: fasilitas di Air Terjun Dua Warna perlu diposisikan sebagai sarana keselamatan, sanitasi, informasi, dan perlindungan lingkungan. Jumlah fasilitas bukan ukuran tunggal kualitas; kesesuaian fungsi, kondisi, lokasi, dan dampaknya terhadap lanskap lebih menentukan.

5. Pemberdayaan Masyarakat dan Distribusi Manfaat Lokal

Keterlibatan masyarakat sebagai pemandu, pedagang, pengelola parkir, dan pelaksana kebersihan menunjukkan bahwa destinasi menghasilkan manfaat ekonomi langsung. Temuan tersebut sejalan dengan Rosidah et al. (2024), yang menghubungkan partisipasi masyarakat, pelestarian alam, promosi, dan penguatan ekonomi lokal. Literatur mutakhir juga memperlihatkan bahwa partisipasi dapat meningkatkan kepemilikan lokal, legitimasi pengelolaan, dan kemampuan destinasi mempertahankan manfaat dalam jangka panjang (Muda, 2025).

Namun, pemberdayaan tidak cukup diukur dari jumlah warga yang bekerja pada aktivitas wisata. Dimensi yang lebih substantif mencakup akses masyarakat terhadap pengambilan keputusan, pengembangan keterampilan, transparansi pembagian manfaat, perlindungan usaha lokal, dan kesempatan menyampaikan evaluasi. Keterlibatan operasional tanpa ruang deliberasi dapat menghasilkan partisipasi yang dangkal dan mudah melemah saat terjadi perubahan kebijakan atau penurunan kunjungan.

Air Terjun Dua Warna memiliki modal sosial berupa gotong royong dan hubungan ekonomi dengan destinasi. Modal tersebut dapat diperkuat melalui forum pengelolaan, pelatihan pemandu, standar layanan usaha lokal, pencatatan manfaat ekonomi, dan keterlibatan masyarakat dalam pemantauan lingkungan. Dengan demikian, insentif ekonomi dan tanggung jawab ekologis berkembang sebagai hubungan yang saling memperkuat.

6. Pelestarian Lingkungan dan Tata Kelola Kolaboratif

Penyediaan tempat sampah, pembersihan, papan imbauan, dan pengawasan pemandu menunjukkan adanya praktik konservasi pada tingkat operasional. Keterbatasannya terletak pada belum kuatnya sistem pemantauan dampak. Pengelolaan kawasan alam memerlukan indikator yang dapat menunjukkan perubahan kondisi jalur, timbunan sampah, kepadatan pengunjung, kerusakan vegetasi, kualitas sanitasi, dan insiden keselamatan. Data tersebut diperlukan untuk mengubah pengelolaan dari respons rutin menjadi pengambilan keputusan yang adaptif (Asia-Pacific Economic Cooperation, 2025; Molin, 2025).

Kerja sama antarpemangku kepentingan memberi fondasi bagi pemantauan tersebut. UN Tourism menempatkan pengelolaan destinasi sebagai proses holistik yang memerlukan koordinasi kebijakan, pelaku usaha, masyarakat, dan pihak pengelola sumber daya (UN Tourism, n.d.). Dalam kasus Air Terjun Dua Warna, hubungan antarpelaku sudah terbentuk, tetapi mekanisme formal seperti pertemuan berkala, pembagian indikator, dokumentasi evaluasi, dan prosedur tindak lanjut masih perlu diperkuat.

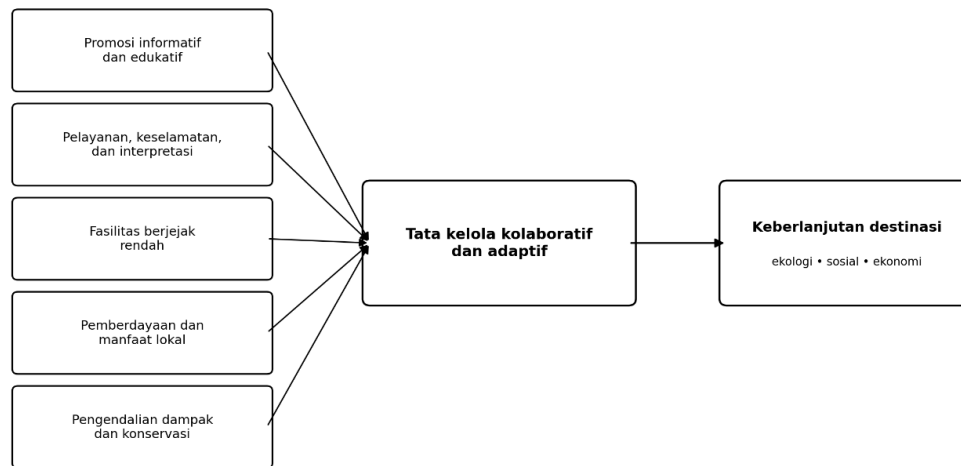
Mandić et al. (2025) menekankan bahwa ketahanan wisata alam bergantung pada integrasi tata kelola, dinamika pengunjung, pembiayaan, dan integritas ekosistem. Temuan penelitian mendukung pendekatan tersebut. Promosi yang berhasil tanpa pengendalian pengunjung dapat meningkatkan tekanan; fasilitas tanpa pemeliharaan dapat menjadi sumber risiko; manfaat ekonomi tanpa konservasi akan kehilangan fondasi ekologisnya. Kolaborasi berfungsi menjaga konsistensi hubungan antarstrategi.

7. Kontribusi Temuan dan Model Pengelolaan Integratif

Kontribusi utama penelitian ini adalah penjelasan mengenai fungsi ganda setiap strategi dalam destinasi berbasis konservasi. Promosi berfungsi untuk menarik minat sekaligus mempersiapkan perilaku; pelayanan menghasilkan kenyamanan sekaligus pengawasan; fasilitas memenuhi kebutuhan sekaligus mengarahkan pergerakan; pemberdayaan menciptakan pendapatan sekaligus rasa memiliki; konservasi menjaga ekosistem sekaligus mempertahankan daya tarik. Keterkaitan fungsi tersebut menghasilkan model pengelolaan yang lebih sesuai bagi destinasi alam dibandingkan pendekatan yang menilai strategi secara terpisah.

Model konseptual penelitian menempatkan tata kelola kolaboratif dan adaptif sebagai penghubung lima komponen: promosi informatif-edukatif, pelayanan dan interpretasi, fasilitas berjejak rendah, pemberdayaan dan manfaat lokal, serta pengendalian dampak lingkungan. Kelima komponen diarahkan pada keberlanjutan ekologi, sosial, dan ekonomi. Model ini konsisten dengan kerangka GSTC, pedoman IUCN, dan pendekatan relasional dalam penilaian kawasan lindung (Global Sustainable Tourism Council, 2019; Leung et al., 2018; Zhang et al., 2022).

Model Konseptual Pengelolaan Destinasi Wisata Alam Berbasis Konservasi



Gambar 2. Model Konseptual Pengelolaan Destinasi Wisata Alam Berbasis Konservasi

Secara praktis, model tersebut mengarahkan pengelola pada lima prioritas. Pertama, membangun kanal informasi resmi yang memuat prosedur kunjungan, risiko, dan edukasi konservasi. Kedua, memperkuat kompetensi serta prosedur kerja pemandu. Ketiga, memusatkan anggaran fasilitas pada pemeliharaan, sanitasi, keselamatan, dan dampak rendah. Keempat, memperluas peran masyarakat dari penyedia jasa menuju mitra pengambilan keputusan. Kelima, membangun indikator lingkungan dan forum evaluasi lintas pemangku kepentingan. Prioritas ini memungkinkan pengembangan kunjungan berlangsung dalam batas yang dapat diterima oleh ekosistem.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan Air Terjun Dua Warna Sibolangit telah menerapkan lima strategi utama yang saling terintegrasi, yaitu strategi promosi melalui pemanfaatan media sosial dan rekomendasi wisatawan, strategi pelayanan melalui sistem registrasi dan pendampingan pemandu wisata yang berfungsi ganda sebagai pengawas konservasi, strategi pengembangan fasilitas melalui penyediaan sarana pendukung yang masih memerlukan pemeliharaan berkelanjutan, strategi pemberdayaan masyarakat melalui keterlibatan aktif masyarakat sebagai pemandu wisata, pengelola parkir, dan pelaku usaha yang memberikan manfaat ekonomi sekaligus membangun rasa memiliki terhadap kawasan, serta strategi pelestarian lingkungan melalui penyediaan tempat sampah, papan imbauan, kegiatan pembersihan berkala, dan pengawasan aktivitas wisatawan. Kelima strategi tersebut membentuk sistem pengelolaan yang saling mendukung dalam menjaga keseimbangan antara peningkatan aktivitas wisata dengan fungsi konservasi kawasan, di mana keberhasilan pengelolaan tidak semata diukur dari peningkatan jumlah wisatawan, tetapi juga dari kemampuan menjaga kelestarian lingkungan dan memberikan manfaat ekonomi bagi masyarakat sekitar. Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa kolaborasi antar pemangku kepentingan menjadi faktor penting dalam keberhasilan pengelolaan, dengan pengelola bertanggung jawab atas operasional dan koordinasi, pemandu wisata berperan sebagai pendamping sekaligus pengawas, masyarakat sekitar terlibat dalam aktivitas ekonomi dan konservasi, wisatawan berkontribusi melalui kepatuhan terhadap aturan dan

promosi dari mulut ke mulut, serta Dinas Pariwisata memberikan dukungan pembinaan, promosi, dan kebijakan. Seluruh pemangku kepentingan tersebut membentuk jaringan kerja sama yang saling melengkapi, di mana apabila salah satu pihak tidak menjalankan perannya dengan baik, maka kualitas pengelolaan destinasi secara keseluruhan akan mengalami penurunan, sehingga keberlanjutan pengelolaan sangat bergantung pada kemampuan seluruh pihak untuk terus menjalin komunikasi, koordinasi, dan kerja sama yang efektif secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian, pengelola destinasi disarankan untuk mengoptimalkan promosi digital dengan mengembangkan konten media sosial yang tidak hanya menampilkan keindahan alam, tetapi juga menyediakan informasi lengkap mengenai prosedur kunjungan, kondisi jalur trekking, fasilitas, dan edukasi konservasi, serta mengembangkan website resmi sebagai pusat informasi dan sistem reservasi daring; meningkatkan kualitas dan pemeliharaan fasilitas pendukung seperti toilet, tempat istirahat, dan papan informasi melalui jadwal perawatan rutin dan alokasi anggaran khusus; menambah papan informasi dan peringatan di titik-titik strategis sepanjang jalur trekking; menyediakan jalur alternatif yang lebih aman pada medan terjal dan licin; mengembangkan paket wisata edukasi konservasi bagi pelajar dan mahasiswa; serta melakukan evaluasi berkala melalui survei kepuasan wisatawan dan rapat koordinasi dengan pemandu wisata dan masyarakat. Pemandu wisata disarankan meningkatkan kompetensi melalui pelatihan rutin yang mencakup pengetahuan konservasi, teknik pendampingan, keselamatan perjalanan, dan bahasa asing, serta memberikan edukasi konservasi secara terstruktur dan mengembangkan standar operasional prosedur pendampingan. Masyarakat lokal disarankan membentuk kelompok sadar wisata sebagai wadah koordinasi, mengembangkan produk wisata berbasis masyarakat seperti homestay dan kuliner lokal, meningkatkan partisipasi dalam kegiatan konservasi, serta mengikuti pelatihan pengelolaan usaha wisata. Dinas Pariwisata Kabupaten Deli Serdang disarankan meningkatkan dukungan promosi melalui integrasi destinasi dalam program pariwisata daerah, memberikan pendampingan teknis dan pelatihan berkelanjutan, menyusun regulasi yang mendukung pengelolaan wisata berbasis konservasi seperti retribusi kunjungan dan pembatasan jumlah pengunjung, serta memfasilitasi kerja sama dengan pihak swasta dan akademisi. Wisatawan disarankan mematuhi seluruh aturan yang ditetapkan pengelola, mempersiapkan kondisi fisik yang memadai sebelum trekking, menjaga kebersihan kawasan dengan membawa kembali sampah, menghargai kearifan lokal dan mendukung perekonomian masyarakat, serta memberikan ulasan konstruktif melalui platform digital. Peneliti selanjutnya disarankan melakukan penelitian kuantitatif mengenai dampak strategi pengelolaan terhadap kepuasan dan loyalitas wisatawan, penelitian komparatif dengan destinasi wisata alam lainnya, penelitian mengenai daya dukung lingkungan untuk menentukan batas maksimum kunjungan, kajian mendalam mengenai strategi pemasaran digital yang paling efektif, serta penelitian dampak ekonomi dan sosial terhadap masyarakat sekitar secara lebih komprehensif.

DAFTAR REFERENSI

- Adinugroho, G., & Sofiani, S. (2023). Analisis Strategi Pengelolaan Destinasi Wisata Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk sebagai Destinasi Ekowisata di Kota Jakarta Utara Guna Meningkatkan Minat Berkunjung Kembali. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 4(3), 1800–1809. <https://doi.org/10.55681/jige.v4i3.1245>
- Akwila, T., & Nugraha, R. N. (2024). Strategi Pengelolaan Destinasi Wisata Pemandian Air Panas untuk Meningkatkan Jumlah Kunjungan Wisatawan di Gunung Panjang Tumaritis, Bogor. *Media Bina Ilmiah*, 18(11), 2861–2872. <https://doi.org/10.33758/mbi.v18i11.826>
- Alves, C. R., Nyong, F., Ethelbert, Y. K., & Seran, M. Y. (2024). Strategi Pemasaran Destinasi Wisata dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah: Studi pada Dinas Pariwisata dan

- Kebudayaan Kabupaten Belu. *Jurnal Penelitian Terapan Mahasiswa*, 2(1), 58–70.
- Alzghoul, Y. A., Jamaliah, M. M., Alazaizheh, M. M., Mgonja, J. T., & Al-Daoud, Z. J. (2024). Tour Guides' Interpretation and Tourists' Pro-Environmental Behavior: Differences across Cultural and Natural World Heritage Sites. *Journal of Ecotourism*, 23(3), 366–394. <https://doi.org/10.1080/14724049.2023.2263665>
- Asia-Pacific Economic Cooperation. (2025). *The Handbook on Sustainable Tourism Management in Conservation, Fragile and Protected Areas*. APEC Tourism Working Group.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Utara. (2026). *Perkembangan Pariwisata Sumatera Utara April 2026* (Issue 39).
- Baker, D. A., & Crompton, J. L. (2000). Quality, Satisfaction and Behavioral Intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785–804. [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(99\)00108-5](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(99)00108-5)
- Beritelli, P., Bieger, T., & Laesser, C. (2007). Destination Governance: Using Corporate Governance Theories as a Foundation for Effective Destination Management. *Journal of Travel Research*, 46(1), 96–107. <https://doi.org/10.1177/0047287507302385>
- Bramwell, B., & Lane, B. (2011). Critical Research on the Governance of Tourism and Sustainability. *Journal of Sustainable Tourism*, 19(4--5), 411–421. <https://doi.org/10.1080/09669582.2011.580586>
- Buhalis, D. (2000). Marketing the Competitive Destination of the Future. *Tourism Management*, 21(1), 97–116. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(99\)00095-3](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(99)00095-3)
- Chi, C. G.-Q., & Qu, H. (2008). Examining the Structural Relationships of Destination Image, Tourist Satisfaction and Destination Loyalty: An Integrated Approach. *Tourism Management*, 29(4), 624–636. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2007.06.007>
- Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., & Wanhill, S. (2008). *Tourism: Principles and Practice* (4th ed.). Pearson Education.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design*. Sage.
- David, F. R., David, F. R., & David, M. E. (2025). *Strategic Management: A Competitive Advantage Approach, Concepts and Cases* (18th global). Pearson.
- Eagles, P. F. J., McCool, S. F., & Haynes, C. D. A. (2002). *Sustainable Tourism in Protected Areas: Guidelines for Planning and Management*. International Union for Conservation of Nature.
- Gantina, D., & Lintangkawuryan, Y. (2018). Analisis Pengaruh Citra Destinasi, Kualitas Perjalanan terhadap Minat Berperilaku Wisatawan di Kepulauan Seribu DKI Jakarta sebagai Destinasi Prioritas Indonesia. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 23(3), 179–186.
- Global Sustainable Tourism Council. (2019). *GSTC Destination Criteria*.
- Gultom, R. Y., & Simanjuntak, M. (2024). Analisis Strategi Pengembangan Objek Wisata terhadap Minat Wisatawan di Kawasan Kabupaten Toba. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(9), 334–341. <https://doi.org/10.572349/neraca.v2i9.2356>
- Hays, S., Page, S. J., & Buhalis, D. (2013). Social Media as a Destination Marketing Tool: Its Use by National Tourism Organisations. *Current Issues in Tourism*, 16(3), 211–239. <https://doi.org/10.1080/13683500.2012.662215>
- Hennink, M., & Kaiser, B. N. (2022). Sample Sizes for Saturation in Qualitative Research: A Systematic Review of Empirical Tests. *Social Science & Medicine*, 292, 114523. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2021.114523>
- Hidayat, T., & Duski, F. F. (2025). Analisis Strategi Pengembangan Wisata Bahari yang Berkelanjutan pada Pulau Angso Duo sebagai Ikon Kota Pariaman yang Siap Bersaing di Kancan Global. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 7(2), 225–240. <https://doi.org/10.37253/altasia.v7i2.10269>
- Jamal, T. B., & Getz, D. (1995). Collaboration Theory and Community Tourism Planning. *Annals*

-
- of Tourism Research*, 22(1), 186–204. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(94\)00067-3](https://doi.org/10.1016/0160-7383(94)00067-3)
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Baloglu, S. (2021). *Marketing for Hospitality and Tourism* (8th ed.). Pearson.
- Leung, Y.-F., Spenceley, A., Hvenegaard, G., & Buckley, R. (Eds.). (2018). *Tourism and Visitor Management in Protected Areas: Guidelines for Sustainability* (Issue 27). International Union for Conservation of Nature. <https://doi.org/10.2305/IUCN.CH.2018.PAG.27.en>
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Sage Publications.
- Mandagi, D. W., Indrajit, I., & Wulyatiningsih, T. (2024). Navigating Digital Horizons: A Systematic Review of Social Media's Role in Destination Branding. *Journal of Enterprise and Development*, 6(2), 373–389. <https://doi.org/10.20414/jed.v6i2.10075>
- Mandić, A., Spenceley, A., & Leung, Y.-F. (2025). Toward Resilient Nature-Based Tourism in the Post-Pandemic Era: Integrating Governance, Visitor Dynamics, Finance, and Ecosystem Integrity. *Tourism Planning & Development*, 22(5), 617–631. <https://doi.org/10.1080/21568316.2025.2553500>
- Marion, J. L., & Reid, S. E. (2007). Minimising Visitor Impacts to Protected Areas: The Efficacy of Low Impact Education Programmes. *Journal of Sustainable Tourism*, 15(1), 5–27. <https://doi.org/10.2167/jost593.0>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Molin, L. U. (2025). Advancing Visitor Management Research in Protected Areas: A Sensory Ethnographic Approach. *Journal of Sustainable Tourism*, 1–23. <https://doi.org/10.1080/09669582.2025.2558942>
- Muda, F. (2025). Community Participation in Indonesian Sustainable Tourism: A Systematic Review of Models, Impacts, and Gaps. *Priviet Social Sciences Journal*, 5(8), 125–139. <https://doi.org/10.55942/pssj.v5i8.462>
- Newsome, D., Moore, S. A., & Dowling, R. K. (2013). *Natural Area Tourism: Ecology, Impacts and Management* (2nd ed.). Channel View Publications.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Ritchie, J. R. B., & Crouch, G. I. (2003). *The Competitive Destination: A Sustainable Tourism Perspective*. CABI Publishing.
- Rosidah, R., Latifaturrahmah, L., Wahyuni, N., & Yayat, Y. (2024). Strategi Pengembangan Objek Wisata dan Pengelolaan Wisata Berkelanjutan terhadap Perekonomian Masyarakat Garut. *Indonesian Journal of Tourism Business and Entrepreneurship*, 1(1), 15–24. <https://doi.org/10.31002/ijtbe.v1i1.1463>
- Scheyvens, R. (1999). Ecotourism and the Empowerment of Local Communities. *Tourism Management*, 20(2), 245–249. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(98\)00069-7](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(98)00069-7)
- Tosun, C. (2000). Limits to Community Participation in the Tourism Development Process in Developing Countries. *Tourism Management*, 21(6), 613–633. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(00\)00009-1](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(00)00009-1)
- UN Tourism. (n.d.). *Policy and Destination Management*.
- Xiang, Z., & Gretzel, U. (2010). Role of Social Media in Online Travel Information Search. *Tourism Management*, 31(2), 179–188. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.02.016>
- Zhang, X., Zhong, L., & Yu, H. (2022). Sustainability Assessment of Tourism in Protected Areas: A Relational Perspective. *Global Ecology and Conservation*, 35, e02074. <https://doi.org/10.1016/j.gecco.2022.e02074>
-