BAB V

OUTPUT PENELITIAN

A. Ringkasan Eksekutif

Kebijakan Retribusi Wisata Titik Nol Kabupaten Bulukumba merupakan kebijakan pungutan tarif biaya masuk yang dikenakan kepada wisatawan yang berkunjung ke Wisata Titik Nol. Hal yang mendasari adanya kebijakan tersebut yaitu pembagaian hasil pendapatan retribusi antara pemerintah daerah sebagai pengelola wisata dan pemerintah provinsi yang memiliki hak terkait hutang lindung yang digunakan untuk Wisata Titik Nol. Retribusi ini diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang bertujuan untuk mendanai pengelolaan dan pengembangan kawasan wisata titik nol serta berkontribusi pada pendapatan daerah.

B. Pendahuluan

Tujuan Kebijakan Retribusi Pariwisata Titik Nol yaitu untuk menjalankan otonomi daerah yang optimal dan sebagian dari dana retribusi tersebut merupakan pendapatan asli daerah yang harus diusahakan untuk mencukupi kepentingan rumah tangga daerah. Dengan adanya kebijakan retribusi Pariwisata Titik Nol merupakan salah satu sumber pendanaan bagi Kabupaten Bulukumba.

Sejak diberlakukannya tarif masuk untuk kawasan wisata Titik Nol Tanjung Bira pada 19 Maret 2022, berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, penarikan retribusi telah dilakukan melalui portal khusus di pintu masuk kawasan. Meskipun demikian, masih terdapat kendala operasional, seperti pengaduan Wisatawan yang harus

membayar dua kali serta prosedur pemungutan yang tumpang tindih antara pengelola kabupaten dan provinsi.

Dari hasil wawancara yang dilakukan, menurut Wisatawan terkait dengan permasalahan mengenai pengaduan Wisatawan yang harus membayar dua kali membuat ketertarikan Wisatawan lainnya berkurang untuk berkunjung di Wisata Tititk Nol dibanding dengan Wisata pantai lainnya. Namun, dengan permasalahan tersebut pemerintah telah mengambil tindakan untuk menyelesaikan permasalahan dengan melakukan sosialisasi langsung dan promosi di sosial media terkait apa yang menjadi dasar pemerintah melakukan pembayaran dua di Wisata Titik Nol agar masyarakat dapat lebih mengerti terkait kebijakan tersebut sebelum berkunjung.

Dari hasil wawancara yang dilakukan terkait usaha pemerintah untuk mengatasi permasalahan di Wisata Titik Nol yaitu masih terdapat beberapa masyarakat yang tidak tahu bahkan tidak menerima kebijakan tersebut dikarenakan masyarakat menganggap bahwa didalam kebijakan tersebut terdapat penyimpangan yang dilakukan oleh beberapa pihak sehingga muncul ketidaktertarikan oleh masyarakat. Hal tersebut terbukti dengan menurunnya pendapatan Wisata Titik Nol dari tahun 2022-2024, hal ini menunjukkan bahwa upaya yang telah dilakukan belum cukup signifikan dalam meningkatkan minat masyarakat untuk berkunjung ke Wisata Titik Nol Kabupaten Bulukumba. Namun, dari hasil wawancara yang dilakukan pemerintah juga berpendapat bahwa salah satu faktor terjadinya penurunan pendapatan dikarenakan banyaknya destinasi wisata baru yang lebih terjangkau atau gratis.

C. Deskripsi Masalah

Berdasarkan dari hasil pengumpulan data yang peneliti lakukan Di Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Bulukumba salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan minat masyarakat utnuk berkunjung di Wisata Titik Nol yaitu dengan melakukan promosi di sosial media mengenai keindahan Wisata Titik Nol.

Pemerintah menjawab tantangan ini bahwa Wisata Titik Nol adalah satu-satunya wisata di Kawasan Tanjung Bira yang melakukan pembayaran retribusi tersendiri sehingga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat dibandingkan dengan wisata lainnya dan tentunya terdapat beberapa kendala yang dialami yang menyebabkan Wisata Titik Nol belum dapat mencapai target pendapatan. Adapun permasalahan yang terjadi dalam pengimplementasian Kebijakan Retribusi Pariwisata Titik Nol, seperti:

1. Sistem pembayaran ganda pada portal masuk Wisata Titik Nol

   Permasalahan utama yang terjadi pada Wisata Titik Nol yaitu pembayaran karcis dua kali sehingga dapat menurunkan tingkat kepuasan wisatawan yang merasa di rugikan dan kecewa karena harus membayar dua kali untuk satu kawasan wisata saja. Dalam jangka panjang, hal ini dapat merusak citra destinasi dan menurunkan minat kunjungan ulang maupun promosi dari mulut ke mulut.

2. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dan pengunjung

   Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama wisatawan masih terdapat beberapa masyarakat lokal maupun wisatawan yang belum sepenuhnya memahami dasar penerapan retribusi bahkan ada yang belum tahu bahwa di Wisata Titik Nol

diberlakukan pembayaran dua kali. Hal tersebut dikarenakan minimnya informasi yang diberikan mengenai tujuan dan manfaat retribusi tersebut sehingga menimbulkan persepsi negatif dan ketidakpuasan yang akhirnya berdampak pada penurunan minat berkunjung.

3. Persaingan dengan destinasi wisata sekitar yang gratis atau lebih terjangkau

   Terdapat masalah yang terjadi dalam penerapan Kebijakan Retribusi Pariwisata Titik Nol salah satunya yaitu di Kawasan Tanjung Bira yang terdapat beberapa destinasi yang tidak mengenakan retribusi, sehingga hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi Wisata Titik Nol untuk bersaing dan menurunkan pendapatan retribusi Wisata Titik Nol.

4. Masih lemahnya pengawasan dan kurangnya kapasitas pengelola portal

   Berdasarkan hasil wawancara bersama salah satu masyarakat terdapat ketidaksesuaian pembayaran yang dilakukan seperti pembayaran yang tidak sesuai dengan tarif pembayaran yang ditampilkan di portal pembayaran sehingga masyarakat bisa saja berpendapat bahwa terdapat praktik-praktik pungutan liar atau pelanggaran prosedur retribusi yang belum ditindak tegas yang dapat merusak citra destinasi Wisata Titik Nol dan menurunkan kepercayaan pengujung. Hal tersebut juga menjadi salah satu penyebab menurunnya pendapatan retribusi.

5. Terjadinya konflik sosial antara pengelola dengan masyarakat atau pengunjung

Terkait Kebijakan Retribusi Pariwisata Titik Nol yang sempat viral di sosial media yaitu adanya wisatawan yang tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai struktur pembayaran retribusi saat masuk di Wisata Titik Nol, sehingga masyarakat merasa tidak diuntungkan dan memicu konflik sosial yang menyebabkan menurunnya minat berkunjung masyarakat di Wisata Titik Nol serta menyebabkan masyarakat di sosial media terpengaruh dengan adanya konten buruk masyarakat yang tidak setuju dengan pembayaran dua kali dan berdampak buruk yang jangka untuk citra Wisata Titik Nol dikarenakan jejak digital sosial media.

D. Rekomendasi

1. Integrasi sistem retribusi satu pintu dengan tiket terusan (*bundling ticketing*)

Untuk mendorong keberlanjutan Kebijakan Retribusi Pariwisata Titik Nol dan meningkatkan minat masyarakat, pemerintah perlu menerapkan sistem retribusi terintegrasi satu pintu, dimana wisatawan hanya membayar satu kali untuk mengakses seluruh kawasan wisata tanjung bira, termasuk wisata titik nol. Dalam sistem retribusi satu pintu dilakukan melalui penggabungan tiket yang langsung mecakup wisata titik nol namun tarif pembayaran berbeda dengan wisata pantai lainnya karena yang diketahui pendapatan retribusi wisata titik nol dibagi hasil antara pemerintah daerah dan pemerintah provinsi yang tidak dapat diganggu gugat. Namun dalam penyedian tiket terusan hanya berlaku untuk wisata titik nol yang tiket

ini ditunjukkan kembali saat masuk ke wisata titik nol tanpa harus membayar ulang sehingga dapat meningkatkan kenyamanan bagi wisatawan.

2. Peningkatan sosialisasi dan edukasi

   Pemerintah lebih melakukan kampanye informasi secara berkala atau terjadwal melalui sosial media untuk memberikan pemahaman tentang manfaat atau dasar diberlakukannya retribusi bagi wista titik nol serta promosi terkait keindahan wisata titik nol. Kampanye sosialisasi dapat dilakukan dengan lebih kreatif seperti menggunakan influencer lokal dan testimoni pengunjung sehingga menarik perhatian masyarakat untuk berkunjung.

3. Pengembangan produk wisata unggulan

   Pemerintah harus lebih memperhatikan kembali apa keunggulan wisata titik nol yang tidak dimiliki oleh wisata lain. Selain itu, pemerintah harus membedakan anata wisata yang melakukan pembayaran dua kali dengan menambakan fasilitas, pemandu lokal, spot foto premium atau ares istirahat khusus agar penengunjung merasa bahwa biaya yang dibayarkan sebanding dengan nilai yang diterima sehingga merasa puas dan ingin kembali meskipun mereka membayar lebih dibanding dengan tempat wisata gratis.

4. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia pengelola portal dan digitalisasi sistem portal

   Untuk meningkatkan kapasitas pengelola, pemerintah melakukan pelatihan dan pembekalan petugas portal secara berkala baik tentang standar pelayanan, etika kerja, maupun aturan hukum terkait pungutan dan retribusi. Hal ini dilakukan agar pengelola dapat berkompeten dan dapat diberi kepercayaan untuk melaksanakan

kewenangan melayani portal. Selain itu untuk mendukung pengawasan, pemerintah perlu menerapkan sistem digitalisasi porta di wisata titik nol, seperti pembayaran non tunai dan pemasangan cctv sehingga dapat meminimalisir manipulasi data dan meningkatkan akurasi monitoring serta setiap transaksi yang dilakukan dicatat otomatis agar tidak dapat dimanipulsi oleh oknum petugas.

5. Penyusunan kode etik dan standar operasional prosedur (SOP) penanganan komplain

   Salah satu akar konflik adalah kesalahapahaman yang terjadi seperti masyarakat yang tidak paham terkait penjelasan yang diberikan oleh pengelola mengenai apa yang mendasari kebijakan tersebut atau pengelola yang tidak memberikan pelayanan yang efektif sehingga pemerintah perlu membuat pedoman kerja dan kode etik pelayanan wisata yang harus diikuti oleh pengelola, termasuk tata cara berinteraksi dengan pengunjung dan standar operasional pelayanan (SOP) yang mencakup penangan komplain agar pemerintah mengetahui permasalahan apa yang dialami masyarakat.

E. Output Policy Brief

Gambar 5
Infografis Policy Brief





RINGKASAN EKSEKUTIF

Implementasi kebijakan retribusi di Titik Nol Bira menghadapi tantangan serius, terutama adanya keluhan wisatawan tentang pembayaran karcis dua kali yang sempat viral di media sosial. Masalah ini berpotensi besar mengurangi minat pengunjung dan merusak citra pariwisata Bulukumba. Kondisi ini diperparah dengan fakta bahwa meskipun regulasi sudah ada yakni Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, implementasinya masih menimbulkan masalah dan belum tersosialisasi dengan baik kepada publik yang menyebabkan kebingungan di kalangan wisatawan. Permasalahan sistem pembayaran dan ketidakjelasan regulasi ini berpotensi memberikan dampak buruk terhadap penilaian wisatawan dan dapat menyebabkan ketidaktertarikan untuk berkunjung kembali ke Wisata Titik Nol. Data observasi peneliti terkait pengunjung Wisata Titik Nol memang menunjukkan penurunan drastis dari 124.160 orang pada tahun 2022 menjadi 33 orang pada tahun 2023 dan 144 orang pada tahun 2024. Untuk menganalisis secara mendalam implementasi kebijakan retribusi sektor pariwisata di Titik Nol Bira, Kabupaten Bulukumba, mengidentifikasi akar permasalahan serta merumuskan rekomendasi kebijakan konkret bagi Pemerintah Kabupaten Bulukumba untuk mengoptimalkan penerimaan retribusi dan menjaga keberlanjutan sektor pariwisata di destinasi Wisata Titik Nol.

PENDAHULUAN

Tujuan Kebijakan Retribusi Pariwisata Titik Nol yaitu untuk menjalankan otonomi daerah yang optimal dan sebagian dari dana retribusi tersebut merupakan pendapatan asli daerah yang harus diusahakan untuk mencukupi kepentingan rumah tangga daerah. Dengan adanya kebijakan retribusi Pariwisata Titik Nol merupakan salah satu sumber pendanaan bagi Kabupaten Bulukumba. Sejak diberlakukannya tarif masuk untuk kawasan wisata Titik Nol Tanjung Bira pada 19 Maret 2022, berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, penarikan retribusi telah dilakukan melalui portal khusus di pintu masuk wisata Titik Nol. Meskipun demikian, masih terdapat kendala operasional seperti, pengaduan Wisatawan yang harus membayar dua kali serta prosedur pemungutan yang tumpang tindih antara pengelola kabupaten dan provinsi. Dari hasil wawancara yang dilakukan terkait usaha pemerintah untuk mengatasi permasalahan di Wisata Titik Nol pada 18 Maret 2025 yaitu masih terdapat beberapa masyarakat yang tidak tahu bahkan tidak menerima kebijakan tersebut dikarenakan masyarakat menganggap bahwa didalam kebijakan tersebut terdapat penyimpangan yang dilakukan oleh beberapa pihak sehingga muncul ketidaktertarikan oleh masyarakat. Hal tersebut terbukti dengan menurunnya pendapatan Wisata Titik Nol dari tahun 2022-2024, hal ini menunjukkan bahwa upaya yang telah dilakukan belum cukup signifikan dalam meningkatkan minat masyarakat untuk berkunjuk ke Wisata Titik Nol Kabupaten Bulukumba. Namun, dari hasil wawancara yang dilakukan pemerintah juga berpendapat bahwa salah satu faktor terjadinya penurunan pendapatan dikarenaka banyaknya destinasi wisata baru yang lebih terjangkau atau gratis.



DESKRIPSI MASALAH



detiksulsel

me Berita Sepakbola Hukum & Kriminal Buda

detikSulsel / Berita

Wisatawan Keluhkan 2 Kali Bayar saat Masuk Bira Bulukumba, Pemkab Klarifikasi

Akbar Razak - detikSulsel

Selasa, 07 Mei 2024 14:06 WIB

Foto: Portal masuk Titik Nol di Kawasan Tanjung Bira, Bulukumba. Dokumen Istimewa

Titik Nol Tanjung Bira muncul sebagai objek wisata baru yang diharapkan menjadi pilar pendapatan daerah, khususnya pada sektor pariwisata. Lokasinya yang unik di ujung kaki Pulau Sulawesi dengan tebing-tebing curam dan pemandangan laut lepas, ditambah dengan popularitas di media sosial, telah menarik perhatian wisatawan dalam jumlah yang cukup besar. Namun, di balik potensi yang menjanjikan, implementasi kebijakan retribusi di Titik Nol Bira menghadapi permasalahan serius. Salah satu isu yang sempat viral di media sosial adalah keluhan wisatawan mengenai Pembayaran dua kali.

Berdasarkan gambar di atas terdapat keluhan luas dari wisatawan mengenai praktik pembayaran karcis dua kali di Wisata Titik Nol, yang memicu ketidakpuasan pengunjung dan berpotensi menurunkan daya tarik wisata. Pemerintah menyanggah hal ini dengan merujuk pada regulasi yang ada seperti pada gambar di samping, namun tetap mengakui perlunya evaluasi. Data observasi peneliti terkait pengunjung Wisata Titik Nol memang menunjukkan penurunan drastis dari 124.160 orang pada tahun 2022 menjadi 33 orang pada tahun 2023 dan 144 orang pada tahun 2024. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pendapatan retribusi Wisata Titik Nol turun drastis.



BerAKHLAK

Rabu, 8 Mei 2024

Viral Pungli Masuk Titik Nol, Pemkab Bulukumba : Itu Tarif Resmi Bukan Pungli



REKOMENDASI KEBIJAKAN

1 INTEGRASI SISTEM RETRIBUSI SATU PINTU DENGAN TIKET TERUSAN



Untuk mendorong keberlanjutan Kebijakan Retribusi Pariwisata Titik Nol dan meningkatkan minat masyarakat, pemerintah perlu menerapkan sistem retribusi terintegrasi satu pintu, dimana wisatawan hanya membayar satu kali untuk mengakses seluruh kawasan wisata tanjung bira, termasuk wisata titik nol. Dalam sistem retribusi satu pintu dilakukan melalui penggabungan tiket yang langsung mecakup wisata titik nol namun tarif pembayaran berbeda dengan wisata pantai lainnya karena yang diketahui pendapatan retribusi wisata titik nol dibagi hasil antara pemerintah daerah dan pemerintah provinsi yang tidak dapat diganggu gugat. Namun dalam penyedian tiket terusan hanya berlaku untuk wisata titik nol yang tiket ini ditunjukkan kembali saat masuk ke wisata titik nol tanpa harus membayar ulang sehingga dapat meningkatkan kenyamanan bagi wisatawan.

2 PENINGKATAN SOSIALISASI DAN EDUKASI



Pemerintah lebih melakukan kampanye informasi secara berkala atau terjadwal melalui sosial media untuk memberikan pemahaman tentang manfaat atau dasar diberlakukannya retribusi bagi wista titik nol serta promosi terkait keindahan wisata titik nol. Kampanye sosialisasi dapat dilakukan dengan lebih kreatif seperti menggunakan influencer lokal dan testimoni pengunjung sehingga menarik perhatian masyarakat untuk berkunjung.

3 PENGEMBANGAN PRODUK WISATA UNGGULAN



Pemerintah harus lebih memperhatikan kembali apa keunggulan wisata titik nol yang tidak dimiliki oleh wisata lain. Selain itu, pemerintah harus membedakan anata wisata yang melakukan pembayaran dua kali dengan menambakan fasilitas, pemandu lokal, spot foto premium atau ares istirahat khusus agar penengunjung merasa bahwa biaya yang dibayarkan sebanding dengan nilai yang diterima sehingga merasa puas dan ingin kembali meskipun mereka membayar lebih dibanding dengan tempat wisata gratis.

4 PENINGKATAN KAPASITAS SUMBER DAYA MANUSIA PENGELOLA PORTAL DAN DIGITALISASI SISTEM PORTAL



Untuk meningkatkan kapasitas pengelola, pemerintah melakukan pelatihan dan pembekalan petugas portal secara berkala baik tentang standar pelayanan, etika kerja, maupun aturan hukum terkait pungutan dan retribusi. Hal ini dilakukan agar pengelola dapat berkompeten dan dapat diberi kepercayaan untuk melaksanakan kewenangan melayani portal. Selain itu untuk mendukung pengawasan, pemerintah perlu menerapkan sistem digitalisasi porta di wisata titik nol, seperti pembayaran non tunai dan pemasangan cctv sehingga dapat meminimalisir manipulasi data dan meningkatkan akurasi monitoring serta setiap transaksi yang dilakukan dicatat otomatis agar tidak dapat dimanipulsi oleh oknum petugas.

5 PENYUSUNAN KODE ETIK DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN KOMPLAIN WISATAWAN

Salah satu akar konflik adalah kesalahapahaman yang terjadi seperti masyarakat yang tidak paham terkait penjelasan yang diberikan oleh pengelola mengenai apa yang mendasari kebijakan tersebut atau pengelola yang tidak memberikan pelayanan yang efektif sehingga pemerintah perlu membuat pedoman kerja dan kode etik pelayanan wisata yang harus diikuti oleh pengelola, termasuk tata cara berinteraksi dengan pengunjung dan standar operasional prosedur (SOP) yang mencakup penangan komplain agar pemerintah mengetahui permasalahan apa yang dialami masyarakat.





KESIMPULAN



Sejak diberlakukannya tarif masuk untuk kawasan wisata Titik Nol Tanjung Bira pada 19 Maret 2022, berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, penarikan retribusi telah dilakukan melalui portal khusus di pintu masuk Titik Nol. Meskipun demikian, masih terdapat kendala operasional, seperti pengaduan Wisatawan yang harus membayar dua kali serta prosedur pemungutan yang tumpang tindih antara pengelola kabupaten dan provinsi. Dari hasil penyelesaian permasalahan yang dilakukan oleh pemerintah masih terdapat beberapa masyarakat yang tidak tahu bahkan tidak menerima kebijakan tersebut dikarenakan masyarakat menganggap bahwa didalam kebijakan tersebut terdapat penyimpangan yang dilakukan oleh beberapa pihak sehingga muncul ketidaktertarikan oleh masyarakat. Hal tersebut terbukti dengan menurunnya pendapatan Wisata Titik Nol di Tahun 2022 sebesar 783.435.000 ke Tahun 2023 sebesar 518.160.000 dan pada Tahun 2024 sebesar 575.720.000, hal ini menunjukkan bahwa upaya yang telah dilakukan belum cukup signifikan dalam meningkatkan minat masyarakat untuk berkunjung ke Wisata Titik Nol Kabupaten Bulukumba. Adapun rekomendasi dan beberapa saran terhadap Implementasi Kebijakan Retribusi Sektor Pariwisata Titik Nol Kabupaten Bulukumba pada Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga. Yang pertama yaitu, Integrasi sistem retribusi satu pintu dengan tiket terusan, kedua peningkatan sosialisasi dan edukasi, ketiga pengembangan produk wisata unggulanan, keempat peningkatan kapasitas sumber daya manusia pengelola portal dan digitalisasi sistem portal dan yang terakhir yaitu, penyusunan kode etik dan standar operasional prosedur penanganan komplain wisatawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Https://bukamatanews.id/Read/2022/03/26/Dulu-Gratis-Kini-Wisata-Titik-Nol-Bulukumba-Dikenakan-Tarif-Masuk?Utm.%20(N.D.).
- Https://Travel.Detik.Com/Travel-News/D-7329367/Wisatawan-Mengeluh-Bayar-2-Kali-Saat-Masuk-Pantai-Bira-Pemkab-Klarifikasi.%20(2024).
- Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah