
**ANALISIS STRATEGI PENGELOLAAN DESTINASI WISATA DALAM
MENGHADAPI PERSAINGAN STUDI KASUS UNIVERSAL BOARDGAME LAND
AMPEK ANGKEK KAB. AGAM**

Rafidah¹, Andis Febrian², Sandra Dewi³, Cahya Agung Mulyana⁴

^{1,2,3,4}UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

Email: rafidah.sagala02@gmail.com¹, andisfebrian@uinbukittinggi.ac.id²,
sandradewi@uinbukittinggi.ac.id³, cahyaagungmulyana@uinbukittinggi.ac.id⁴

Abstrak: Skripsi ini membahas strategi pengelolaan Universal Boardgame Land, destinasi wisata di Kabupaten Agam, dalam menghadapi persaingan dan penurunan jumlah pengunjung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis berbagai strategi untuk mengelola destinasi wisata, termasuk perencanaan, pemasaran, pengelolaan sumber daya manusia, dan inovasi produk untuk meningkatkan daya saing dan menarik kembali pengunjung. Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan kualitatif deskriptif studi kasus, dan data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu faktor utama yang menyebabkan pengunjung menurun ke Universal Boardgame Land adalah pengelolaan SDM yang kurang optimal dan staf yang minim. Untuk menghadapi persaingan di industri wisata taman hiburan, aset unik ini harus didukung oleh pemeliharaan fasilitas yang lebih baik, pengelolaan keuangan pemasaran, dan peningkatan partisipasi masyarakat lokal, menurut teori Resource-Based View (RBV). Demikian pula dalam hal sustainable tourism, pengelolaan sumber daya manusia dan kesejahteraan karyawan belum memenuhi standar keberlanjutan, dan partisipasi masyarakat lokal harus ditingkatkan. Selain itu, penelitian ini menekankan betapa pentingnya mempertahankan keunggulan kompetitif destinasi melalui inovasi dan promosi yang efektif. Oleh karena itu, diharapkan bahwa skripsi ini akan memberikan saran tentang metode pengelolaan yang tepat untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan masyarakat sekitar serta menjaga destinasi wisata Universal Boardgame Land tetap hidup.

Kata Kunci: Strategi Pengelolaan Destinasi Wisata, Persaingan, Universal Boardgame Land, Resource-Based View (RBV), Sustainable Tourism.

Abstract: This thesis discusses management strategies for Universal Boardgame Land, a tourist destination in Agam Regency, in facing competition and declining visitor numbers. The purpose of this study is to analyze various strategies for managing tourist destinations, including planning, marketing, human resource management, and product innovation to increase competitiveness and attract visitors back. This research was conducted using a descriptive qualitative case study approach, and data was collected through observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that one of the main factors causing the decline in visitors to Universal Boardgame Land is suboptimal human resource

management and a shortage of staff. To face competition in the amusement park industry, this unique asset must be supported by better facility maintenance, financial management, and increased local community participation, according to the Resource-Based View (RBV) theory. Similarly, in terms of sustainable tourism, human resource management and employee welfare have not met sustainability standards, and local community participation must be increased. Additionally, this study emphasizes the importance of maintaining a destination's competitive advantage through innovation and effective promotion. Therefore, it is hoped that this thesis will provide recommendations on appropriate management methods to improve performance and the well-being of the surrounding community while keeping the Universal Boardgame Land tourist destination vibrant.

Keywords: *Tourism Destination Management Strategy, Competition, Universal Boardgame Land, Resource-Based View (RBV), Sustainable Tourism.*

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan sektor strategis yang berperan penting dalam menggerakkan roda perekonomian nasional maupun global. Selain mendongkrak pendapatan negara, sektor ini juga berdampak langsung pada kesejahteraan masyarakat melalui penciptaan lapangan kerja, peningkatan pendapatan, dan perputaran ekonomi daerah¹. Agar sektor pariwisata tetap kompetitif, strategi pengelolaan yang matang mutlak diperlukan, termasuk di dalamnya manajemen sumber daya, pemasaran, pengembangan fasilitas, serta keterlibatan masyarakat lokal².

Bisnis pariwisata melibatkan penyediaan berbagai layanan, seperti transportasi, akomodasi, makanan, serta wahana hiburan. Agar dapat bertahan dalam iklim persaingan yang semakin ketat, setiap destinasi harus memiliki strategi pengelolaan yang menyeluruh. Strategi tersebut mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengambilan keputusan, hingga evaluasi menyeluruh terhadap operasional dan layanan yang ditawarkan. Prinsip pengelolaan destinasi wisata yang efektif melibatkan aspek ekonomi, sosial, budaya, dan lingkungan secara seimbang³.

¹ Eddy Cahyono Sugiarto, *Pariwisata, Lokomotif Baru Penggerak Ekonomi Indonesia*, Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia, 09 April, 2019. https://www.setneg.go.id/baca/index/pariwisata_lokomotif_baru_penggerak_ekonomi_indonesia

² Ekklesyia Venny Herlianti and Rindo Bagus Sanjaya, 'Dampak Positif Pariwisata Terhadap Budaya, Ekonomi, Dan Lingkungan Di Kasepuhan Cipta Mulya', *Kritis*, 31.2 (2022), hal. 135.

³ Irawan, Edi, "Destinasi Pariwisata Berkelanjutan: Suatu Kajian Literatur Strategi Manajemen Pemasaran," *Jurnal Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 1.2 (2023), hal. 1.

Salah satu destinasi wisata yang menarik untuk dianalisis adalah Universal Boardgameland, yang terletak di Ampek Angkek, Kabupaten Agam, Sumatera Barat. Destinasi ini mengusung konsep unik perpaduan antara taman hiburan (theme park) dan kafe permainan papan (boardgame café). Di samping menyediakan wahana seperti kolam renang, kereta luncur, istana balon, dan trampolin, destinasi ini juga menawarkan berbagai permainan papan untuk segala usia. Namun, meskipun memiliki konsep inovatif, jumlah pengunjung terus mengalami penurunan signifikan dari tahun ke tahun.

Berdasarkan data, jumlah wisatawan pada tahun 2019 mencapai 36.362 orang, namun pada 2024 hanya tersisa 4.451 pengunjung, dengan tren penurunan mencapai -51% dalam setahun terakhir. Penurunan ini mencerminkan adanya masalah serius dalam pengelolaan destinasi. Hasil observasi menunjukkan bahwa salah satu penyebab utama adalah kurangnya inovasi dan pemeliharaan fasilitas. Tidak adanya pembaruan signifikan serta minimnya perawatan berkala menyebabkan daya tarik destinasi menurun di mata wisatawan⁴.

Selain itu, masalah pengelolaan sumber daya manusia turut berperan. Universal Boardgameland hanya mempekerjakan sekitar 5 hingga 7 orang tenaga kerja untuk mengelola lahan seluas 362,83 hektare. Ketimpangan antara luas lahan dan jumlah tenaga kerja menyebabkan banyak aspek operasional tidak berjalan optimal. Pengunjung pun merasakan kurangnya pelayanan yang memadai. Bahkan, hasil observasi lapangan menunjukkan adanya kelalaian pengelola dalam memenuhi hak-hak karyawan, seperti jam kerja yang berlebihan dan tidak adanya jaminan kesejahteraan.

Masalah ketenagakerjaan dan pelayanan yang kurang profesional ini menjadi tantangan utama yang harus diatasi. Destinasi wisata tidak lagi bisa mengandalkan metode konvensional yang stagnan dan minim inovasi. Diperlukan pendekatan baru yang melibatkan kolaborasi antara manajemen, tenaga kerja, dan masyarakat lokal dalam menciptakan pengalaman wisata yang berkesan.

Dalam konteks ini, strategi pengelolaan yang efektif harus meliputi perencanaan fasilitas berkelanjutan, peningkatan kualitas pelayanan, pelatihan sumber daya manusia, serta evaluasi berkala terhadap tren dan kebutuhan wisatawan. Melibatkan masyarakat lokal juga penting agar mereka merasa memiliki destinasi tersebut dan turut menjaga kelestariannya.

⁴ Wawancara dengan salah seorang wisatawan Universal Boardgameland, tanggal 05 Oktober 2024 di Universal Boardgameland

Sebagai refleksi religius, Al-Qur'an dalam surah Al-Anfal ayat 60 memberikan pelajaran penting tentang pentingnya strategi dan kesiapan maksimal dalam menghadapi tantangan. Meskipun ayat ini berbicara dalam konteks perang, semangat perencanaan matang dan penggunaan segala potensi secara maksimal dapat dijadikan inspirasi dalam pengelolaan destinasi wisata. Artinya, strategi yang disusun harus komprehensif, adaptif, dan berbasis pada realitas di lapangan.

Universal Boardgameland dikelola oleh individu, yaitu Rahmi Buchari, yang merupakan bagian dari keluarga pemilik PT. Boardgame Group. Dengan sistem manajemen yang masih bersifat personal, diperlukan penguatan tata kelola yang lebih profesional dan terstruktur. Penelitian ini penting dilakukan untuk merumuskan strategi pengelolaan yang mampu menjawab tantangan persaingan industri pariwisata serta menghidupkan kembali daya tarik destinasi ini.

Dengan melakukan analisis terhadap kekuatan dan kelemahan yang dimiliki Universal Boardgameland, serta mencermati tren industri pariwisata terkini, maka strategi yang tepat dapat disusun untuk mengembalikan kepercayaan wisatawan, meningkatkan kualitas layanan, dan mendorong pertumbuhan ekonomi daerah melalui sektor pariwisata.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk menggambarkan secara mendalam permasalahan penurunan kunjungan wisatawan di Universal Boardgameland, termasuk kurangnya tenaga kerja dan minimnya pemeliharaan fasilitas. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara dengan manajer dan karyawan, serta dokumentasi di lokasi penelitian yang terletak di Jl. Raya Bukittinggi–Payakumbuh, Kecamatan Ampek Angkek, Kabupaten Agam. Data yang dikumpulkan berasal dari sumber primer dan sekunder, dengan informan yang ditentukan secara purposive sampling. Analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif yang mencakup tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, serta diperkaya dengan analisis SWOT guna merumuskan strategi pengelolaan destinasi wisata yang efektif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Strategi Pengelolaan Destinasi Wisata Universal Boardgameland dalam Menghadapi Persaingan

1. Strategi Pengelolaan Berdasarkan Fungsi Manajemen (POAC)

a. Perencanaan Strategis

Sejak berganti kepemilikan pada 2021, Universal Boardgame Land menyusun perencanaan strategis dengan melakukan revitalisasi infrastruktur. Tujuannya adalah menjadikan destinasi ini lebih menarik dan mampu bersaing melalui peningkatan fasilitas dan diferensiasi layanan. Perencanaan Universal Boardgame Land menunjukkan bahwa mereka berusaha secara aktif untuk menyesuaikan diri dengan perubahan di pasar dan meningkatkan daya saing mereka. Destinasi ini berusaha menarik lebih banyak pengunjung dan memberikan pengalaman yang lebih kaya dengan merubah pola pengelolaan dan strategi.

b. *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengelolaan aspek organisasi terlihat dari pembentukan dan pengaturan peran staf, mulai dari koordinator lapangan hingga petugas kebersihan dan pelayanan. Struktur organisasi yang jelas dan koordinasi yang baik antara staf mendukung kelancaran operasional harian destinasi. Kegiatan pengorganisasian juga mencakup pengaturan kerja sama tim dalam menjaga kebersihan dan pelayanan yang optimal. Koordinator lapangan memainkan peran penting dalam menggerakkan dan mengoordinasikan staf, seperti menginisiasi kerja sama dalam menjaga kebersihan area destinasi terutama saat pengunjung sepi. Penataan SDM yang efektif ini mendukung kelancaran operasional dan pelayanan yang optimal.

c. *Actuating* (Penggerakan)

Upaya pelestarian sumber daya alam dan lingkungan di sekitar destinasi. Melalui berbagai upaya yang dilakukan oleh seluruh staf, Universal Boardgame Land berkomitmen untuk menjaga kelestarian sumber daya alam dan lingkungannya. Universal Boardgame Land tidak hanya menciptakan lingkungan yang bersih dan rapi, tetapi juga menanamkan rasa tanggung jawab dan kebersamaan di antara anggota tim. Dengan membersihkan area publik secara teratur, mereka berusaha membuat pengunjung merasa baik.

d. *Controlling* (Pengendalian)

1. Analisis atraksi, fasilitas, dan layanan yang ditawarkan.

Universal Boardgame Land telah berhasil menciptakan pengalaman wisata yang komprehensif dan menarik bagi pengunjung dari segala usia dengan menggabungkan berbagai atraksi, fasilitas, dan layanan. Ide inovatifnya untuk menggabungkan taman hiburan dengan kafe boardgame menjadi daya tarik utama yang membedakannya dari tempat lain.

2. Pembahasan mengenai inovasi produk yang telah atau belum dilakukan.

Inovasi yang telah dilakukan antara lain:

- a) Konsep kolaborasi taman hiburan dengan boardgame cafe; Universal Boardgame Land mengubah konsepnya sejak berpindah tangan ke pemilik baru.
- b) Penambahan dan perbaikan fasilitas awal; Menambah dan memperbaiki fasilitas awal yang kurang layak, menjadi lebih layak.
- c) Wahana dan spot-spot foto; Penambahan wahana dan lebih banyak spot-spot foto daripada sebelumnya.
- d) Layanan event dan reservasi; Memanfaatkan fasilitas yang ada dan menambah nilai serbaguna destinasi, Universal Boardgameland sekarang dapat menerima reservasi untuk berbagai acara, seperti camping organisasi, perpisahan sekolah atau kampus, reuni, buka bersama, hingga pesta pernikahan.

e. Pemasaran dan Promosi

Strategi promosi dilakukan melalui media sosial (Instagram, TikTok) yang menampilkan aktivitas seru dan cerita di balik permainan, serta promosi offline melalui penyebaran brosur dan word-of-mouth. Pendekatan hybrid ini berhasil menjangkau berbagai segmen pasar dan memperkuat citra merek dengan membentuk komunitas penggemar yang loyal.

f. Pengembangan Infrastruktur

Universal Boardgame Land memiliki sarana dan prasarana yang cukup lengkap, seperti akses lokasi yang strategis, tempat parkir luas, kafe, gazebo, dan area duduk santai. Meski demikian, manajemen operasional masih menghadapi tantangan seperti minimnya staf untuk kebersihan dan kurangnya kontrol terhadap fasilitas, yang kadang

menyebabkan genangan air atau keterlambatan pemeliharaan.

B. Kendala yang Dihadapi Universal Boardgame Land selama beroperasi.

a. Kondisi infrastruktur dan dampaknya terhadap kenyamanan pengunjung.

Meskipun Universal Boardgame Land memiliki banyak fasilitas untuk membuat pengunjung merasa nyaman, masalah pemeliharaan infrastruktur dapat mengganggu pengalaman pengunjung. Akibatnya, manajemen perlu meningkatkan pengelolaan sumber daya manusia dan memastikan bahwa setiap aspek pemeliharaan infrastruktur diperhatikan dengan baik

b. Identifikasi potensi masalah dan ancaman yang dihadapi destinasi.

Universal Boardgame Land juga menghadapi ancaman dari persaingan dengan destinasi wisata lain yang berlokasi tidak jauh dari sana, Green House Lezzata. Dalam sektor pariwisata, tidak ada satu pun daerah yang memiliki destinasi wisata tunggal, persaingan seperti ini biasa.

c. Strategi yang diterapkan untuk mengantisipasi dan merespons risiko.

Universal Boardgame Land meningkatkan manajemen sumber daya manusia dengan memberikan pelatihan rutin adalah langkah utama. Ini akan memastikan bahwa semua aspek operasional dapat dikelola dengan baik. Selain itu, Universal Boardgame Land juga menetapkan jadwal pemeliharaan berkala untuk semua fasilitas. Ini mencakup pemeriksaan dan perawatan mesin serta pembersihan area secara teratur. Untuk membedakan diri dari pesaing, mereka mengembangkan konsep unik yang menawarkan pengalaman bermain boardgame interaktif dan mengadakan acara khusus yang menarik pengunjung baru. Selain itu, program loyalitas dan kampanye pemasaran yang terarah digunakan untuk meningkatkan retensi pelanggan dan menarik lebih banyak pelanggan.

C. Penerapan Teori Manajemen Sumber Daya Berbasis Keunggulan (RBV)

a. Identifikasi Sumber Daya Unik Universal Boardgameland:

1) Pembahasan mengenai konsep kolaborasi theme park dan boardgame cafe sebagai keunggulan.

Universal Boardgame Land telah berhasil mengembangkan konsep kolaborasi antara theme park dan boardgame café sebagai keunggulan yang membedakannya dari destinasi wisata lainnya. Awalnya, Universal Boardgame

Land hanya berfokus pada taman bermain anak dan spot-spot foto yang menarik. Namun, seiring berjalannya waktu, manajemen menyadari pentingnya inovasi untuk menarik lebih banyak pengunjung dan memberikan pengalaman yang lebih beragam. Universal Boardgame Land tidak hanya menciptakan ruang untuk bersantai tetapi juga menawarkan berbagai permainan yang melatih logika dan strategi. Diharapkan konsep ini akan menarik banyak orang, bukan hanya pasangan yang ingin menghabiskan waktu bersama, tetapi juga keluarga dan teman yang ingin bermain. Universal Boardgame Land berkomitmen untuk menjadi kafe pintar dengan menciptakan lingkungan yang mendukung interaksi sosial yang positif dan perkembangan kognitif, menjadikannya tempat yang tidak hanya menyenangkan tetapi juga edukatif.

2) Analisis wahana dan spot foto sebagai aset berwujud.

Universal Boardgame Land menawarkan berbagai wahana hiburan dan spot foto menarik yang dirancang untuk memberikan pengalaman wisata yang menyenangkan dan berkesan bagi seluruh anggota keluarga. Fasilitas unggulan seperti lima jenis kolam renang, kereta luncur mini, kereta api mini, trampolin, dan istana balon menjadi daya tarik utama bagi anak-anak dan remaja. Selain itu, elemen visual seperti cottage, ayunan estetik, patung dinosaurus, dan lanskap hijau menambah nilai estetika dan menciptakan banyak peluang foto yang menarik. Semua aset ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana hiburan, tetapi juga menjadi alat promosi visual yang efektif melalui media sosial dan rekomendasi pengunjung, sehingga memperkuat posisi destinasi ini di tengah persaingan pariwisata.

3) Reputasi dan pengalaman sebagai aset tidak berwujud.

Reputasi dan pengalaman menjadi aset tak berwujud yang sangat penting bagi Universal Boardgame Land. Konsep inovatif yang memadukan theme park dan boardgame café membentuk citra destinasi sebagai tempat hiburan interaktif dan edukatif yang unik. Reputasi positif diperkuat oleh kebersihan area, umpan balik pengunjung, dan kesan ramah lingkungan. Sementara itu, pengalaman pengunjung ditunjang oleh beragam aktivitas seperti permainan papan yang melatih logika, wahana keluarga, fasilitas nyaman seperti kafe, mushola, dan cottage, serta interaksi dengan staf yang ramah. Semua elemen ini menciptakan kesan mendalam

yang membedakan Universal Boardgame Land dari destinasi wisata lainnya.

- b. Analisis Kriteria VRIO (Value, Rarity, Imitability, Organization) pada Sumber Daya Universal Boardgameland:

Universal Boardgame Land memiliki sumber daya yang bernilai tinggi bagi pengunjung melalui kombinasi theme park dan kafe boardgame yang unik, menjadikannya destinasi rekreasi interaktif dan edukatif. Fasilitas lengkap seperti kolam renang, cottage, dan area bermain anak menarik berbagai kalangan, ditambah staf ramah dan lokasi strategis. Namun, tantangan tetap ada, seperti keterbatasan tenaga kerja, pemeliharaan fasilitas yang belum optimal, serta kebutuhan inovasi berkelanjutan agar tetap unggul dari pesaing seperti Green House Lezatta. Kelangkaan konsep kolaboratif ini sulit ditiru karena memadukan dua dunia hiburan dengan harmonis dan menyasar banyak segmen pengunjung, yang memberi Universal keunggulan kompetitif dalam diferensiasi pasar.

Pengelolaan sumber daya di Universal Boardgame Land menunjukkan upaya adaptif dan kreatif dari manajemen baru, seperti peningkatan fasilitas dan penyelarasan konsep dengan kebutuhan pengunjung. Namun, keterbatasan jumlah SDM berdampak pada efisiensi operasional dan kualitas pengalaman, ditandai dengan masalah teknis seperti genangan air atau lambatnya perawatan fasilitas. Meskipun ada sistem piket dan kegiatan bersih rutin, koordinasi masih perlu diperkuat. Secara keseluruhan, efektivitas pengelolaan Universal cukup menjanjikan, tetapi memerlukan optimalisasi dalam manajemen SDM dan pemeliharaan untuk memastikan keberlanjutan dan kepuasan pengunjung jangka panjang.

- c. Integrasi RBV dalam Strategi Pengelolaan:

Untuk mengoptimalkan aset dan kapabilitasnya, Universal Boardgameland perlu menjalankan strategi terpadu yang mencakup perawatan fasilitas, penguatan sumber daya manusia, diversifikasi layanan, dan pemasaran digital. Perawatan rutin serta inovasi kreatif pada wahana, tampilan estetika, dan area bermain dapat menjaga ketertarikan pengunjung. Peningkatan jumlah tenaga kerja dan pelatihan yang berkelanjutan juga penting untuk meningkatkan layanan. Di sisi lain, diversifikasi produk seperti pengembangan camping ground, program edukasi, kerja sama komunitas, serta layanan

event yang lengkap dapat membuka pasar baru. Pemasaran digital melalui konten kreatif, kerja sama dengan influencer, dan pembangunan komunitas penggemar boardgame juga menjadi kunci dalam memperluas jangkauan promosi dan menciptakan loyalitas pengunjung.

Adapun dalam menjaga keberlanjutan daya tarik destinasi, Universal disarankan untuk fokus pada inovasi tematik seperti memperdalam integrasi elemen boardgame dalam desain fasilitas, pembaruan estetika secara berkala, serta penciptaan spot foto yang menarik. Pengelolaan ruang kosong secara fungsional dan peningkatan fasilitas pendukung seperti mushola dan kamar mandi juga akan meningkatkan kenyamanan pengunjung. Strategi berbasis umpan balik sangat penting, mulai dari pengumpulan masukan melalui kotak saran digital hingga menjadikannya acuan inovasi prioritas. Transparansi atas proses inovasi kepada pengunjung akan memperkuat kesan partisipatif dan meningkatkan loyalitas terhadap Universal Boardgameland.

D. Penerapan Teori Pariwisata Berkelanjutan (Sustainable Tourism)

- a. Relevansi Prinsip Pariwisata Berkelanjutan dengan Kondisi Universal Boardgameland:
 - 1) Pembahasan mengenai pemeliharaan fasilitas yang kurang dan kaitannya dengan prinsip keberlanjutan.

Untuk meningkatkan daya saing dan menarik minat wisatawan secara berkelanjutan, Universal Boardgameland memiliki banyak fasilitas dan aset yang dapat dioptimalkan. Beberapa tindakan yang dapat diambil untuk mencapai optimalisasi ini termasuk mengembangkan fasilitas baru, meningkatkan manajemen SDM, menerapkan strategi pemasaran yang lebih baik, dan meningkatkan keterlibatan komunitas.

- a) Pemeliharaan dan Inovasi Berkelanjutan Fasilitas

Aset Utama Universal Boardgameland: Universal Boardgameland adalah kombinasi antara theme park dan kafe boardgame yang unik, yang membedakannya dari tempat lain. Untuk mengoptimalkan aset ini, fasilitas seperti kolam renang, wahana bermain, cottage, dan lokasi foto dirawat dan ditingkatkan secara teratur. Program pemeliharaan berkala sangat penting untuk mencegah penurunan kualitas fasilitas, yang telah menjadi salah satu faktor penyebab penurunan minat pengunjung. Selain itu, penambahan

atraksi baru atau inovasi dalam bentuk dekorasi dan layanan dapat membuat pengunjung memiliki pengalaman yang berbeda setiap saat.

b) Meningkatkan Kapasitas Sumber Daya Manusia

Salah satu masalah yang dihadapi Universal Boardgameland adalah jumlah tenaga kerja yang terbatas dan kurangnya sistem pengelolaan sumber daya manusia yang memadai. Pengelola harus melakukan rekrutmen untuk meningkatkan kapabilitas untuk memenuhi kebutuhan lahan dan beban kerja. Pelatihan berkala tentang hospitality, pemeliharaan fasilitas, dan inovasi layanan dapat menambah jumlah dan meningkatkan keterampilan karyawan. Untuk membuat karyawan merasa dihargai dan memberikan layanan yang lebih profesional kepada pengunjung, sistem penghargaan dan kesejahteraan juga harus diperhatikan.

c) Pengembangan Produk dan Diversifikasi Layanan

Universal Boardgameland dapat meningkatkan asetnya dengan menambah berbagai layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Misalnya, mereka dapat menawarkan camping ground, acara komunitas, program edukasi berbasis boardgame, dan paket kerja sama dengan institusi pendidikan. Pengalaman wisata yang lebih menarik dan peningkatan basis konsumen akan terjadi jika wahana fisik dan aktivitas berbasis komunitas ini bekerja sama.

d) Optimalisasi Pemasaran Digital dan Komunitas

Promosi di media sosial harus lebih dioptimalkan melalui konten kreatif, testimoni, dan kolaborasi dengan influencer. Promosi offline, seperti kolaborasi dengan sekolah, komunitas lokal, dan agen perjalanan, dapat dikombinasikan dengan strategi pemasaran digital. Dengan kata lain, Universal Boardgameland tidak hanya menjual fasilitas fisik, tetapi juga menciptakan komunitas pengunjung yang setia dan menyebarkan informasi.

e) Integrasi Prinsip Keberlanjutan

Optimalisasi Kapasitas juga harus meningkatkan pemberdayaan masyarakat sekitar dan pengelolaan lingkungan yang lestari. Memanfaatkan tenaga kerja lokal, memberikan pelatihan kepada warga, dan program CSR

yang mendukung pelestarian lingkungan destinasi adalah beberapa contohnya. Akibatnya, Universal Boardgameland tidak hanya menjadi tempat wisata yang menyenangkan, tetapi juga membantu masyarakat dan lingkungan.

Dengan menerapkan strategi-strategi tersebut, Universal Boardgameland dapat memaksimalkan potensi asetnya, meningkatkan kapabilitas internal, serta memperkuat daya saing di tengah industri pariwisata yang semakin kompetitif

- 2) Analisis pengelolaan SDM dan kesejahteraan karyawan dalam konteks pariwisata berkelanjutan.

Kegagalan Universal Boardgameland untuk memenuhi standar pariwisata berkelanjutan terbukti dalam hal pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dan kesejahteraan karyawan. Pariwisata berkelanjutan menekankan bahwa pemberdayaan dan kesejahteraan masyarakat lokal, termasuk tenaga kerja, sangat penting untuk keberlanjutan ekonomi dan sosial.

Namun, masalah kekurangan tenaga kerja menjadi sangat mencolok di Universal Boardgameland. Hanya ada lima hingga tujuh orang yang bekerja di lahan seluas 3,7 hektare. Para pekerja juga harus tetap bekerja selama 14 jam dalam sehari. Sangat tidak ideal, rasio ini berdampak pada pemeliharaan dan kualitas operasional fasilitas. Karena keterbatasan jumlah karyawan ini, destinasi tidak dapat memberikan layanan terbaik dan menjaga fasilitas tetap prima. Akibatnya, pengunjung tidak akan puas dan destinasi akan kehilangan daya saing.

Untuk pariwisata berkelanjutan, karyawan harus menerima gaji yang adil, jam kerja yang wajar, lingkungan kerja yang aman, dan kesempatan untuk berkembang. Jika hak-hak dasar karyawan dilanggar, itu tidak hanya akan melemahkan semangat dan semangat untuk bekerja, tetapi juga dapat menyebabkan turnover karyawan yang tinggi dan kesulitan untuk menarik karyawan baru. Kondisi ini secara langsung memengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada wisatawan karena karyawan yang tidak bahagia cenderung kurang produktif dan kurang responsif. Akibatnya, pengalaman pengunjung menjadi lebih buruk.

Dalam hal pariwisata yang berkelanjutan, pengelolaan tenaga kerja yang

buruk ini merupakan bahaya besar bagi keberlanjutan Universal Boardgameland. Jika sebuah tempat tidak memperhatikan kesejahteraan karyawannya, akan sulit untuk mempertahankan citra yang baik dan daya tarik dalam jangka panjang.

3) Peran serta masyarakat lokal dalam pengelolaan destinasi.

Salah satu elemen penting dari gagasan pariwisata berkelanjutan yang menekankan pemberdayaan dan kesejahteraan komunitas setempat adalah partisipasi masyarakat lokal dalam pengelolaan destinasi wisata. Di Universal Boardgame Land, bagaimanapun, masyarakat lokal masih sangat terbatas dalam mengelola destinasi. Masyarakat lokal saat ini cenderung pasif, selain mengawasi Universal Boardgame Land dari jarak jauh. Mereka tidak terlibat langsung atau aktif dalam kegiatan dan pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pengembangan dan pengelolaan tempat wisata ini.

Kondisi ini menunjukkan bahwa ada potensi yang belum digunakan dengan benar. Karena masyarakat lokal adalah pemangku kepentingan utama yang paling merasakan dampak langsung dari operasi pariwisata, keterlibatan mereka yang rendah dapat menghambat kemajuan destinasi yang berkelanjutan. Jika masyarakat tidak berpartisipasi secara aktif, kemampuan mereka untuk mempertahankan kelestarian budaya, lingkungan, dan ekonomi lokal akan terabaikan. Selain itu, kurangnya keterlibatan dapat menyebabkan perbedaan antara destinasi wisata dan komunitas sekitarnya. Ini dapat menyebabkan konflik kepentingan atau kurangnya dukungan sosial terhadap keberadaan Universal Boardgame Land

b. Integrasi Sustainable Tourism dalam Strategi Pengelolaan:

Universal Boardgame Land sangat penting untuk mengintegrasikan prinsip-prinsip pariwisata berkelanjutan (Sustainable Tourism) untuk menjamin keberlanjutan operasional, meningkatkan daya saing, dan memberikan manfaat jangka panjang. Saat ini, Universal Boardgame Land telah melakukan banyak hal untuk mendukung keberlanjutan, terutama dalam hal pengelolaan lingkungan dasar seperti kebersihan area. Namun, strategi yang lebih komprehensif diperlukan untuk sepenuhnya mengadopsi pariwisata yang berkelanjutan, yang mencakup peningkatan layanan, pelibatan masyarakat lokal, manajemen limbah, perawatan fasilitas, dan pengelolaan sumber daya manusia.

1) Rekomendasi untuk perawatan dan inovasi fasilitas secara rutin.

Menurut prinsip keberlanjutan, fasilitas harus tidak hanya menarik, tetapi juga terawat dan aman. Untuk memastikan bahwa semua wahana dan infrastruktur beroperasi dengan baik dan aman bagi pengunjung, Universal Boardgame Land harus menerapkan jadwal pemeliharaan preventif yang ketat. Selain itu, inovasi berkelanjutan harus mengutamakan penggunaan material yang ramah lingkungan, efisiensi energi, dan desain yang meminimalkan dampak negatif terhadap lingkungan. Misalnya, penggunaan panel surya untuk penerangan atau sistem pengolahan air limbah yang efisien dapat menjadi langkah yang dapat dilakukan. Penambahan wahana baru dan perubahan gaya harus selalu mempertimbangkan keberlanjutan daripada hanya daya tarik sementara.

2) Strategi penguatan dan pelatihan SDM.

Kesejahteraan dan pemberdayaan sumber daya manusia lokal adalah aspek sosial dari pariwisata yang berkelanjutan. Dengan merekrut lebih banyak karyawan dari komunitas sekitar dan memastikan mereka mendapatkan gaji yang adil, jam kerja yang wajar, dan lingkungan kerja yang aman, Universal Boardgame Land harus mengatasi masalah kekurangan tenaga kerja. Program pelatihan jangka panjang harus mencakup keterampilan teknis operasional dan hospitality serta kesadaran tentang pariwisata berkelanjutan dan lingkungan. Karyawan yang terlatih dan sejahtera akan menjadi duta terbaik destinasi, meningkatkan layanan dan pengalaman pengunjung.

3) Upaya pelibatan masyarakat lokal dalam aktivitas wisata.

Pariwisata berkelanjutan bergantung pada keterlibatan masyarakat lokal. Universal Boardgame Land harus mengembangkan program yang melibatkan masyarakat lokal dalam operasional dan pengembangan destinasi. Ini dapat berupa pelatihan bagi masyarakat untuk menjadi pemandu wisata lokal, penyedia layanan kuliner atau kerajinan tangan di daerah destinasi, atau bahkan berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan terkait pengembangan Universal Boardgame Land. Kerja sama yang kuat dengan komunitas lokal akan meningkatkan rasa kepemilikan, meningkatkan penerimaan sosial, dan memastikan bahwa destinasi akan terus berkembang.

4) Pengelolaan limbah dan sumber daya alam secara bijak.

Langkah selanjutnya adalah menerapkan sistem pengelolaan limbah yang lebih terintegrasi, termasuk pemilahan, daur ulang, dan pengurangan limbah di sumbernya, meskipun Universal Boardgame Land saat ini menggunakan jasa angkut sampah pemerintah. Sangat penting untuk menghentikan pembakaran rumput di lahan kosong dan menggantinya dengan teknik yang lebih ramah lingkungan, seperti pengomposan, yang dapat menghasilkan pupuk untuk taman destinasi. Selain itu, Universal Boardgame Land harus berkonsentrasi pada konservasi energi dan air serta keanekaragaman hayati lokal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa strategi pengelolaan destinasi wisata Universal Boardgameland telah mencerminkan upaya integratif melalui perencanaan, pengembangan produk, promosi, serta pengelolaan infrastruktur dan lingkungan, dengan konsep unik berupa kombinasi theme park dan boardgame café. Meskipun telah menerapkan strategi pemasaran online dan offline, efektivitasnya masih terbatas karena belum menjangkau pasar secara luas. Kendala utama dalam pengelolaan terletak pada keterbatasan jumlah tenaga kerja, rendahnya kesejahteraan karyawan, serta minimnya keterlibatan masyarakat sekitar. Selain itu, kurangnya inovasi berkelanjutan dan fasilitas tematik juga menghambat daya saing destinasi ini. Sementara itu, potensi penerapan konsep *Resource-Based View* dan prinsip pariwisata berkelanjutan belum dimanfaatkan secara optimal karena lemahnya pemeliharaan sarana dan strategi pengelolaan lingkungan yang belum ramah lingkungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aris, La Ode, Heddy Shry Ahimsa-Putra, dan Pande Made Kutanegara. 2022. *Model Pengelolaan Pariwisata Berbasis Masyarakat*. *Etnoreflika: Jurnal Sosial dan Budaya*, 11(1), 91.
- Bahhri, Salmi Yuniar dkk. 2023. *Pariwisata Berkelanjutan Berbasis Stakeholder*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 7(1), 285.
- Buchari, Rahmi. 2025. *Hasil Wawancara Pribadi: 28 & 30 Juli 2025*, Universal Boardgameland.
- Cahyono, Eddy. 2019. *Pariwisata Sebagai Lokomotif Ekonomi Indonesia*. Kementerian

- Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Caratri, Endah. 2025. *Pengembangan Wisata Indonesia 2025: Inovasi dan Tantangan*. Berita Daerah.
- Fitri, Hadiani dkk. 2024. *Pesona Destinasi dan Strategi Pemasaran Pariwisata*. Medan: PT Media Penerbit Indonesia.
- Habibie, Fhazrul. 2025. *Hasil Wawancara Pribadi: 30 Juli 2025*, Universal Boardgameland.
- Hamin, Dewi Indrayani dkk. 2023. *SWOT Pengembangan Wisata Pantai Taulaa*. JAMBURA: *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 6(1), 419–420.
- Hidayah, Nurdin. 2021. *Pemasaran Destinasi Pariwisata di Era Digital*. Jakarta: Kreasi Cendekia Pustaka.
- Irawan, Edi. 2023. *Literatur Strategi Pemasaran Destinasi Berkelanjutan*. *Jurnal Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 1(2), 4.
- Monika, Thea dan Aditha Agung Prakoso. 2023. *Evaluasi Desa Wisata Pacarejo*. *Journal of Tourism and Economics*, 6(1), 11–26.
- Silviga, Fitri. 2024. *Pengelolaan SDM Universal Boardgameland*. Hasil Wawancara Pribadi: 05 Oktober 2024.
- Yunita, Dinda. 2025. *Hasil Wawancara Pribadi: 28 & 30 Juli 2025*, Universal Boardgameland.