

Analisis Pengelolaan Fasilitas di Desa Wisata Taman Seribu Bunga Raya, Berastagi

Najwa Humairah

Politeknik Pariwisata Medan, Destinasi Pariwisata

nhumairah0701@gmail.com

*Corresponding Author: nhumairah0701@gmail.com

INFO ARTIKEL

Sejarah Artikel:

Diterima: 28 Februari 2026

Direvisi: 13 April 2026

Disetujui: 26 Mei 2026

Tersedia Daring: 1 Juni 2026

Kata Kunci:

Pengelolaan

Fasilitas Wisata

Pengelolaan Fasilitas

Desa Wisata

POAC

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan fasilitas wisata di Desa Wisata Taman Seribu Bunga Raya, Berastagi, berdasarkan pendekatan POAC terhadap fasilitas utama, fasilitas pendukung, dan fasilitas penunjang menurut teori Spillane. Penelitian ini dilator belakang oleh masih ditemukannya beberapa permasalahan fasilitas wisata, seperti toilet yang kurang terawat, gazebo yang mengalami kerusakan, rumah makan yang tidak lagi beroperasi, serta pengelolaan kebersihan yang belum optimal. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan fasilitas wisata secara umum telah berjalan cukup baik, khususnya pada taman bunga sebagai daya tarik utama wisata. Namun, masih terdapat kendala dalam pengelolaan fasilitas, seperti keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan anggaran, serta pemeliharaan fasilitas yang belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan fasilitas yang lebih terarah dan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas destinasi wisata serta kenyamanan wisatawan di Desa Wisata Taman Seribu Bunga Raya.

ABSTRACT

Keywords:

Management

Tourism facilities

Facilities Management

Tourism Village

POAC

This study aims to analyze the management of tourism facilities in the Taman Seribu Bunga Raya Tourism Village, Berastagi, using the POAC approach to examine primary facilities, supporting facilities, and auxiliary facilities according to Spillane's theory. This study was motivated by the continued existence of several tourism facility issues, such as poorly maintained restrooms, damaged gazebos, restaurants that are no longer in operation, and suboptimal sanitation management. The research method employed was a descriptive qualitative approach using data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that the management of tourism facilities has generally been quite effective, particularly regarding the flower garden as the main tourist attraction. However, there are still challenges in facility management, such as limited human resources, budget constraints, and suboptimal facility maintenance. Therefore, more targeted and sustainable facility management is required to enhance the quality of the tourism destination and improve visitor comfort in the Taman Seribu Bunga Raya Tourism Village.

©2026, Najwa Humairah

This is an open access article under CC BY-SA license



1. Pendahuluan

Pariwisata merupakan salah satu sektor strategis dalam pembangunan nasional karena mampu memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi, penciptaan lapangan kerja, serta peningkatan kesejahteraan masyarakat lokal. Dalam konteks pembangunan daerah, pengembangan desa wisata menjadi salah satu pendekatan yang relevan untuk mendorong partisipasi masyarakat secara langsung dalam aktivitas ekonomi berbasis potensi lokal. Menurut Inskeep, 1991 dalam (Gautama et al., 2020) Desa wisata adalah salah satu bentuk kegiatan pariwisata di mana sekelompok kecil wisatawan menetap di dalam atau di sekitar lingkungan desa tradisional maupun daerah terpencil, dengan tujuan untuk mengenal, mempelajari, serta merasakan secara langsung kehidupan masyarakat desa beserta kondisi lingkungan setempat. Menurut (Zakaria & Suprihardjo, 2014) menjelaskan bahwa desa wisata merupakan bentuk integrasi antara atraksi, fasilitas, aksesibilitas, dan kehidupan masyarakat lokal yang dikelola secara partisipatif dan berkelanjutan. Keberadaan fasilitas wisata yang memadai menjadi komponen penting dalam mendukung kualitas pengalaman wisatawan dan daya saing destinasi.

Di Kabupaten Karo, khususnya kawasan Berastagi, pengembangan desa wisata berbasis potensi alam dan pertanian berkembang cukup pesat. Salah satu desa wisata yang menjadi perhatian adalah Desa Wisata Taman Seribu Bunga Raya yang menawarkan panorama alam serta hamparan aneka bunga sebagai daya tarik utama. Keunggulan visual dan keindahan lanskap tersebut menjadi modal dasar dalam menarik wisatawan domestik. Menurut (Putra, 2023) pengembangan sektor pariwisata merupakan langkah strategis dalam mewujudkan pariwisata berkelanjutan, karena pertumbuhan destinasi wisata mampu memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian. Keberhasilan pengembangan desa wisata umumnya didukung oleh ketersediaan fasilitas yang memadai, seperti infrastruktur dasar, pusat informasi, serta berbagai sarana pendukung lainnya yang dirancang dengan prinsip ramah lingkungan. Namun demikian, keberhasilan suatu desa wisata tidak hanya ditentukan oleh daya tarik alam semata, melainkan juga oleh kualitas pengelolaan fasilitas pendukung seperti toilet umum, area parkir, gazebo, pusat informasi, spot swafoto, tempat sampah, serta sarana keselamatan dan kebersihan.

Fasilitas wisata menurut (Nurmala dkk, 2022) merupakan segala bentuk sarana yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan serta memberikan kenyamanan dan kemudahan selama melakukan kegiatan wisata hingga tiba di destinasi tujuan. Unsur-unsur fasilitas wisata meliputi transportasi, akomodasi, penyediaan makanan dan minuman, serta berbagai fasilitas pendukung lainnya. Sedangkan (Nesha, 2023) dan (Destiana Putri, 2022), menyatakan standar fasilitas wisata menekankan pentingnya aspek kebersihan, ketersediaan air bersih, pencahayaan yang memadai, sirkulasi udara yang baik, serta kelayakan fasilitas umum, termasuk toilet yang terpisah dan ramah bagi penyandang disabilitas. Standar tersebut menjadi indikator penting dalam menciptakan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan wisatawan selama berkunjung ke suatu destinasi wisata. Keberadaan fasilitas yang memadai, bersih, dan terawat juga berperan dalam meningkatkan kualitas destinasi serta membangun citra positif desa wisata di mata wisatawan.

Namun, apabila dikaitkan dengan kondisi fasilitas toilet di Desa Wisata Taman Seribu Bunga Raya, masih ditemukan beberapa ketidaksesuaian dengan standar fasilitas wisata tersebut. Lokasi toilet yang berada di lahan miring sehingga berpotensi membahayakan keselamatan pengunjung, ketersediaan air pada fasilitas toilet tergolong jernih dan dingin, namun sistem pengaliran air masih belum mengalir secara optimal, bak air yang kurang bersih, serta pintu kamar mandi yang rusak. Kondisi tersebut tidak sejalan dengan standar fasilitas wisata yang mengharuskan toilet dalam keadaan bersih, memiliki air mengalir yang cukup, pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik, serta sarana yang aman dan layak digunakan.

Terdapat beberapa fasilitas lain yang tersedia, seperti gazebo, dan mushola, restoran, parkir, masih berada dalam kondisi yang kurang terawat serta memerlukan perbaikan. Selain itu, pengelolaan kebersihan dan pemeliharaan fasilitas belum dilakukan secara optimal sehingga memengaruhi tingkat kenyamanan wisatawan. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek kebersihan, kenyamanan, dan kelayakan fasilitas belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan wisata yang baik.

Sedangkan menurut Spillance (1994) dalam (Trilokantara, 2025) Fasilitas Wisata merupakan segala bentuk sarana dan prasarana yang berfungsi untuk menunjang operasional suatu objek wisata dalam memenuhi kebutuhan wisatawan. Keberadaan fasilitas ini tidak secara langsung mendorong pertumbuhan pariwisata, tetapi berkembang seiring dengan atau setelah berkembangnya atraksi wisata. Berdasarkan teori Spillance yang dikutip dalam Muklas (2008), fasilitas wisata dapat dibagi menjadi tiga kategori, yaitu:

1. Fasilitas utama, yaitu sarana yang sangat penting dan dibutuhkan oleh wisatawan selama berada di objek wisata.
2. Fasilitas pendukung, yaitu sarana yang melengkapi fasilitas utama sehingga dapat meningkatkan kenyamanan dan membuat wisatawan merasa lebih betah.
3. Fasilitas penunjang, yaitu sarana tambahan yang berfungsi melengkapi kebutuhan wisatawan secara keseluruhan selama berkunjung ke objek wisata

Dalam menganalisis pengelolaan ketiga kategori fasilitas wisata tersebut secara lebih mendalam, (Adria, 2023) menjelaskan Pengelolaan daya tarik wisata memerlukan pengelolaan fasilitas yang baik agar dapat mendukung kenyamanan dan kepuasan wisatawan. Pengelolaan tersebut dapat analisis melalui fungsi manajemen yang meliputi POAC yang dikemukakan oleh Terry (1977), yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan), dan *controlling* (pengawasan). *Planning* merupakan tahap penentuan tujuan dan strategi pengelolaan fasilitas, *organizing* berkaitan dengan pembagian tugas dan pengelolaan sumber daya, *actuating* merupakan tahap pelaksanaan program yang telah direncanakan, sedangkan *controlling* dilakukan untuk memastikan pengelolaan fasilitas berjalan sesuai tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan kondisi tersebut, pengelolaan fasilitas wisata di Desa Wisata Taman Seribu Bunga Raya perlu dianalisis lebih mendalam agar diketahui bagaimana proses pengelolaan fasilitas dilakukan serta upaya yang dilakukan pengelola dalam meningkatkan kualitas fasilitas wisata. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan fasilitas wisata di Desa Wisata Taman Seribu Bunga Raya dengan menggunakan pendekatan POAC sebagai kerangka analisis terhadap tiga kategori fasilitas wisata menurut teori Spillance, yaitu fasilitas utama, fasilitas pendukung, dan fasilitas penunjang.

2. Metode

Menurut (Sugiyono, 2019) penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang bersifat alamiah, berbeda dengan penelitian eksperimen. Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama, sedangkan analisis data dilakukan secara induktif atau kualitatif. Hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada pemahaman makna dibandingkan dengan generalisasi. Dalam Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena pengelolaan fasilitas wisata berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai kondisi fasilitas, sistem pengelolaan, serta permasalahan yang terjadi di Desa Wisata Taman Seribu Bunga Raya, Berastagi.

Penelitian dilaksanakan di Desa Wisata Taman Seribu Bunga Raya, Kabupaten Karo, Sumatera Utara, dengan pertimbangan masih adanya permasalahan dalam pengelolaan fasilitas yang belum optimal, seperti kondisi fasilitas yang kurang terawat dan belum memenuhi

kenyamanan wisatawan. Subjek penelitian adalah pihak yang terlibat langsung dalam pengelolaan wisata, yaitu pengelola/pekerja Taman Seribu Bunga Raya, pihak BUMDes, serta sekretaris kepala desa. Objek penelitian adalah pengelolaan fasilitas wisata yang meliputi kondisi, ketersediaan, dan pemeliharaan fasilitas seperti toilet, mushola, area parkir, gazebo, dan fasilitas pendukung lainnya.

Data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara, sedangkan data sekunder berasal dari jurnal, buku, dan dokumen terkait. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjamin keabsahan data, digunakan teknik triangulasi dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pihak pengelola serta Bumdes taman seribu bunga raya, fasilitas yang tersedia mencakup, toilet umum, mushola, area parkir, gazebo, rumah makan, tempat sampah, serta tersedia juga spot foto dan taman bunga yang menjadi daya tarik wisata.

3.1 Fasilitas Utama

a. Taman Bunga,

Taman bunga merupakan fasilitas utama sekaligus menjadi daya tarik utama di Desa Wisata Taman Seribu Bunga Raya. Keberadaan taman bunga memiliki peranan penting dalam menarik minat wisatawan untuk berkunjung. Desa Wisata Taman Seribu Bunga Raya memiliki taman bunga sebagai fasilitas utama dan daya tarik utamanya. Taman ini memiliki berbagai jenis bunga dengan berbagai warna dan bentuk, menciptakan suasana yang indah dan menarik bagi wisatawan. Di beberapa lokasi wisata, penataan taman bunga dilakukan untuk memberi pengunjung kesempatan untuk menikmati pemandangan alam sekaligus membuat tempat untuk berfoto. Tempat wisata ini memberikan pengalaman wisata dengan kesejukan alam yang diberikan kepada pengunjung.

b. Gazebo

Gazebo merupakan salah satu fasilitas yang terdapat di Taman Seribu Bunga Raya yang digunakan oleh pengunjung untuk bersantai sambil menikmati suasana taman bunga. Keberadaan fasilitas ini membantu meningkatkan kenyamanan wisatawan, terutama bagi pengunjung yang datang bersama keluarga atau menghabiskan waktu lebih lama di lokasi wisata. Selain sebagai tempat beristirahat, gazebo juga dimanfaatkan oleh wisatawan untuk menikmati makanan dan minuman selama berada di kawasan wisata.



Gambar 1. Gazebo

Sumber: Dokumen Pribadi

c. Area Parkir

Area parkir di Desa Wisata Taman Seribu Bunga Raya membantu pengunjung menyimpan kendaraan mereka dengan aman dan nyaman. Area parkir juga membantu aktivitas wisata berjalan lancar, sehingga kendaraan pengunjung dapat tertata dengan baik selama berada di lokasi wisata.



Gambar 4. Area Parkir

Sumber: Dokumen Pribadi

3.2 Fasilitas Pendukung

a. Toilet,

Toilet merupakan kebutuhan dasar wisatawan selama berada di kawasan wisata, tersedia fasilitas toilet umum yang dapat digunakan oleh para pengunjung. Namun, berdasarkan hasil penelitian, kondisi toilet masih memerlukan peningkatan, terutama dalam aspek kebersihan dan perawatan, agar dapat memberikan kenyamanan yang lebih optimal bagi wisatawan.



Gambar 2. Kondisi Toilet

Sumber: Dokumen Pribadi

b. Rumah Makan,

Merupakan fasilitas pendukung yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan konsumsi wisatawan. Keberadaan rumah makan juga dapat mendukung aktivitas wisata karena memungkinkan pengunjung untuk menghabiskan waktu lebih lama di lokasi wisata. Namun, berdasarkan kondisi saat ini, rumah makan yang sebelumnya tersedia di kawasan Desa Wisata Taman Seribu Bunga Raya sudah tidak lagi beroperasi. Bangunan rumah makan terlihat kurang terawat dan tidak dimanfaatkan sebagaimana mestinya.



Gambar 3. Rumah Makan
 Sumber: Dokumen Pribadi

3.3 Fasilitas Penunjang

a. Tempat Sampah

Tempat sampah telah tersedia di beberapa titik kawasan Taman Seribu Bunga Raya untuk mendukung kebersihan lingkungan wisata. Namun, berdasarkan hasil observasi, masih ditemukan kumpulan sampah di beberapa area taman. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan kebersihan dan kesadaran pengunjung terhadap pembuangan sampah pada tempatnya masih perlu ditingkatkan agar lingkungan wisata tetap bersih dan nyaman.

b. Mushola

Mushola merupakan salah satu fasilitas penunjang yang tersedia di taman seribu bunga raya untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Berdasarkan hasil observasi, kondisi mushola masih memerlukan peningkatan, terutama dalam aspek kebersihan dan kenyamanan, agar dapat memberikan fasilitas yang lebih layak bagi pengunjung selama berada di lokasi wisata.



Gambar 4. Mushola
 Sumber: Dokumen Pribadi

Berdasarkan hasil penelitian mengenai 3 kategori fasilitas menurut Spillance (1994), dapat diketahui bahwa setiap fasilitas memiliki peranan penting dalam mendukung kenyamanan dan kepuasan wisatawan selama berkunjung. Menurut Putra (2023), pengembangan pariwisata berkelanjutan memerlukan dukungan infrastruktur dasar dan fasilitas pendukung yang layak serta dikelola dengan prinsip ramah lingkungan. Oleh karena itu, pengelolaan fasilitas wisata menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung keberlanjutan desa wisata. Pengelolaan fasilitas yang baik tidak hanya berkaitan dengan penyediaan sarana, tetapi juga mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan agar fasilitas dapat dimanfaatkan secara optimal oleh wisatawan. Kondisi fasilitas yang tersedia di Desa Wisata Taman Seribu Bunga Raya menunjukkan bahwa beberapa fasilitas telah berfungsi dengan baik, namun masih terdapat fasilitas yang memerlukan perhatian dan

pengelolaan lebih lanjut agar dapat dimanfaatkan secara optimal. Oleh karena itu, penelitian ini menganalisis pengelolaan fasilitas wisata menggunakan pendekatan POAC (*Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*) untuk mengetahui bagaimana proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap fasilitas utama, fasilitas pendukung, serta fasilitas penunjang di Desa Wisata Taman Seribu Bunga Raya.

3.4 Pengelolaan fasilitas utama di Desa Wisata Taman Seribu Bunga Raya

- a. Perencanaan, berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan bahwa pengelola merencanakan penataan taman bunga dengan menyesuaikan jenis tanaman, tata letak, serta konsep visual yang menarik untuk wisatawan. Perencanaan ini dilakukan agar taman tetap menjadi identitas utama destinasi wisata. Pada penelitian (Elisa Julianti, 2025) mengatakan Taman Seribu Bunga memiliki desain lanskap yang menarik dan estetik, namun kondisi keindahan taman terkadang dipengaruhi oleh faktor cuaca serta pemilihan jenis bunga yang ditanam. Gangguan lingkungan dan perbedaan fase pertumbuhan tanaman menyebabkan beberapa area taman terlihat kurang optimal pada waktu tertentu. Selain itu, setiap jenis bunga memiliki siklus hidup dan masa pertumbuhan yang berbeda, sehingga pada fase vegetatif tertentu taman dapat mengalami kondisi minim bunga yang sedang mekar. Berdasarkan hasil observasi, taman bunga yang terdapat di lokasi wisata memiliki beragam jenis bunga dengan penataan yang cukup baik dan menarik sehingga mampu menciptakan suasana yang indah serta memberikan kesan estetik bagi para pengunjung, pengelola telah merencanakan penataan bunga dilakukan dengan menyesuaikan jenis tanaman dan konsep visual agar terlihat menarik bagi wisatawan. Selain itu, gazebo juga direncanakan sebagai fasilitas tempat istirahat bagi pengunjung agar wisatawan dapat menikmati suasana taman dengan nyaman. Namun hasil penelitian terhadap fasilitas gazebo yang masih butuh perawatan agar memberikan kenyamanan bagi pengunjung. Hasil penelitian juga mengungkapkan bahwa pengelola memiliki perencanaan terhadap perbaikan gazebo dan proses pelaksanaan akan dilakukan setelah tahap penanaman kembali selesai dilaksanakan.
- b. Pengorganisasian, berdasarkan hasil penelitian pengelola membagi tugas kepada tenaga kerja untuk melakukan penyiraman tanaman, pembersihan area taman, serta pemeliharaan gazebo. Pembagian tugas dilakukan agar fasilitas utama tetap terawat dan dapat digunakan oleh wisatawan dengan baik. Namun, berdasarkan hasil wawancara, keterbatasan sumber daya manusia menyebabkan proses pengelolaan belum berjalan secara maksimal. Saat ini, pengelolaan taman bunga di organisasikan oleh bumdes, kepala desa, dan beberapa pengelola yang membantu dalam penanaman kembali dan tata letak taman bunga.
- c. Penggerakan, berdasarkan hasil penelitian tahap pergerakan bahwa pengelola Taman Seribu Bunga Raya melakukan perawatan rutin terhadap taman bunga seperti penyiraman tanaman, pembersihan area taman, dan penggantian bunga yang rusak. Gazebo juga dibersihkan secara berkala agar tetap nyaman digunakan wisatawan. terhadap perawatan taman bunga sudah berjalan dengan baik, proses *replanting* pada saat ini juga sedang berjalan. Namun, waktu perawatan masih belum di tentukan serta pengelola yang bekerja dalam proses penanaman kembali juga masih bergantung dengan dana yang masuk untuk pembelian tanaman sehingga proses penanaman yang sudah digerakan masih belum sepenuhnya dapat dilaksanakan dengan baik dan cepat.
- d. Pengawasan, berdasarkan hasil penelitian terhadap pengawasan di taman bunga diketahui bahwa pengelola melakukan pemantauan terhadap kondisi taman bunga dan gazebo untuk memastikan fasilitas tetap dalam kondisi baik. Pengawasan dilakukan

secara berkala, namun masih terdapat fasilitas gazebo yang belum mendapatkan perawatan optimal sehingga memerlukan perhatian lebih lanjut.

3.5 Pengelolaan fasilitas pendukung di Desa Wisata Taman Seribu Bunga Raya

- a. Perencanaan. Berdasarkan hasil penelitian, pengelola menyediakan fasilitas toilet, rumah makan, dan mushola sebagai fasilitas pendukung untuk memenuhi kebutuhan dasar wisatawan selama berada di lokasi wisata. Namun, kondisi beberapa fasilitas pendukung masih memerlukan perhatian lebih lanjut. Rumah makan yang sebelumnya tersedia saat ini sudah tidak beroperasi, sedangkan fasilitas toilet yang berada pada area lahan miring menimbulkan rasa kurang nyaman bagi pengunjung. Selain itu, berdasarkan hasil observasi, toilet memiliki ketersediaan air yang bersih dan jernih, namun sistem aliran air masih belum berjalan secara optimal. Pengelola merencanakan perawatan dan perbaikan fasilitas pendukung setelah proses perbaikan fasilitas utama selesai dilaksanakan.
- b. Pengorganisasian. Berdasarkan hasil penelitian, pengelola membagi tugas kepada tenaga kerja untuk menjaga kebersihan toilet, mushola, serta area rumah makan. Pengorganisasian dilakukan agar setiap fasilitas dapat terpelihara dengan baik. Namun, keterbatasan tenaga kerja menyebabkan pengelolaan fasilitas pendukung belum dilakukan secara optimal.
- c. Penggerakan. Berdasarkan hasil penelitian, pengelola melakukan pembersihan toilet dan mushola secara rutin serta menjaga rumah makan agar tetap dapat melayani wisatawan. Berdasarkan observasi pengelola merencanakan perbaikan serta perawatan terhadap fasilitas pendukung. Akan tetapi, berdasarkan hasil penelitian, proses perencanaan dan perbaikan fasilitas pendukung diperkirakan membutuhkan waktu yang cukup lama karena memerlukan tenaga, biaya, dan perhatian lebih agar fasilitas yang tersedia dapat memberikan kenyamanan serta keamanan bagi wisatawan.
- d. Pengawasan. Berdasarkan hasil penelitian, pengelola melakukan pengecekan terhadap kondisi fasilitas pendukung secara berkala. Pengawasan saat ini dilakukan oleh pihak pengelola bersama BUMDes untuk memastikan fasilitas tetap dapat digunakan oleh wisatawan. Namun, pelaksanaan pengawasan tersebut masih belum berjalan secara maksimal sehingga masih ditemukan beberapa fasilitas pendukung yang memerlukan perbaikan dan perhatian lebih lanjut.

3.6 Pengelolaan fasilitas penunjang di Desa Wisata Taman Seribu Bunga Raya

- a. Perencanaan, berdasarkan hasil penelitian, pengelola menyediakan area parkir dan tempat sampah sebagai fasilitas penunjang untuk mendukung kenyamanan dan kebersihan lingkungan wisata. Penyediaan fasilitas ini dilakukan agar wisatawan dapat menikmati aktivitas wisata dengan lebih nyaman. Perencanaan yang akan dilakukan dengan mengatur area parkir agar menjadi lebih tertata dengan baik.
- b. Pengorganisasian. Berdasarkan hasil penelitian, pengelola membagi tugas kepada tenaga kerja untuk menjaga kebersihan area wisata serta mengatur kendaraan pengunjung di area parkir. Pengorganisasian dilakukan agar kondisi lingkungan wisata tetap tertata dan bersih.
- c. Penggerakan. Berdasarkan hasil penelitian, pengelola belum melakukan penataan kendaraan dan pembersihan area parkir secara berkala. Namun, Tempat sampah sudah disediakan di beberapa titik area wisata untuk memudahkan pengunjung membuang sampah pada tempatnya. Namun, berdasarkan hasil observasi, terdapat pengunjung yang kurang sadar dalam menjaga kebersihan lingkungan sekitar sehingga masih ditemukan sampah di beberapa titik di taman.

- d. Pengawasan. Berdasarkan hasil penelitian, pengelola melakukan pengawasan terhadap kebersihan lingkungan dan kondisi area parkir. Akan tetapi, pengawasan terhadap perilaku pengunjung dalam menjaga kebersihan masih perlu ditingkatkan agar lingkungan wisata tetap bersih dan nyaman.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan yaitu menganalisis pengelolaan fasilitas wisata di Desa Wisata Taman Seribu Bunga Raya berdasarkan pendekatan POAC (*Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*) terhadap fasilitas utama, fasilitas pendukung, dan fasilitas penunjang menurut teori Spillane. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan fasilitas wisata di Desa Wisata Taman Seribu Bunga Raya secara umum telah berjalan cukup baik, khususnya pada fasilitas utama berupa taman bunga yang menjadi daya tarik utama destinasi wisata. Pengelola telah melaksanakan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap fasilitas yang tersedia. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam pengelolaan fasilitas wisata, seperti keterbatasan sumber daya manusia, pemeliharaan fasilitas yang belum optimal, keterbatasan anggaran, serta rendahnya kesadaran pengunjung dalam menjaga kebersihan lingkungan wisata.

Selain itu, beberapa fasilitas pendukung dan penunjang, seperti toilet, mushola, rumah makan, area parkir, dan tempat sampah, masih memerlukan peningkatan dalam aspek kebersihan, kenyamanan, penataan, serta perawatan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada wisatawan. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan fasilitas wisata yang lebih terarah dan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas destinasi wisata serta mendukung kenyamanan dan kepuasan pengunjung di Desa Wisata Taman Seribu Bunga Raya.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis pengelolaan fasilitas di Desa Wisata Taman Seribu Bunga Raya, Berastagi, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan fasilitas wisata secara umum telah berjalan cukup baik, namun masih belum optimal pada beberapa aspek. Fasilitas wisata yang tersedia terdiri atas fasilitas utama, fasilitas pendukung, dan fasilitas penunjang yang memiliki peranan penting dalam mendukung kenyamanan dan kepuasan wisatawan selama berkunjung. Pada fasilitas utama, taman bunga menjadi daya tarik utama yang telah dikelola dengan cukup baik melalui proses penataan, perawatan, dan pengawasan secara berkala. Namun, fasilitas gazebo masih memerlukan perbaikan agar dapat memberikan kenyamanan yang lebih baik bagi wisatawan. Pada fasilitas pendukung, toilet, rumah makan, dan mushola telah tersedia untuk memenuhi kebutuhan dasar pengunjung, akan tetapi kondisi beberapa fasilitas masih kurang optimal terutama dalam aspek kebersihan, pemeliharaan, dan kenyamanan. Selain itu, rumah makan yang sebelumnya tersedia saat ini sudah tidak lagi beroperasi sehingga belum dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh wisatawan. Pada fasilitas penunjang, area parkir dan tempat sampah telah tersedia untuk mendukung kenyamanan dan kebersihan lingkungan wisata, namun pengelolaan area parkir masih memerlukan penataan yang lebih baik serta kesadaran pengunjung dalam menjaga kebersihan lingkungan masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan analisis menggunakan pendekatan POAC (*Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*), diketahui bahwa pengelola telah melakukan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap fasilitas wisata yang tersedia. Akan tetapi, pelaksanaan pengelolaan fasilitas masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan anggaran, kondisi cuaca, serta kurang optimalnya proses pengawasan dan pemeliharaan fasilitas. Dengan demikian, pengelolaan fasilitas di Desa Wisata Taman Seribu Bunga Raya masih memerlukan peningkatan, terutama dalam aspek kebersihan, pemeliharaan, perbaikan fasilitas, serta pengawasan yang lebih optimal agar fasilitas wisata

dapat berfungsi dengan baik dan mampu memberikan kenyamanan serta kepuasan bagi wisatawan. Selain itu, kerja sama antara pengelola, pemerintah desa, BUMDes, dan masyarakat juga perlu ditingkatkan guna mendukung pengelolaan destinasi wisata yang lebih baik dan berkelanjutan.

5. Daftar Pustaka

- Adria, A. D. (2023). *Analisis Pengelolaan Fasilitas Wisata di Daya Tarik Kapalo Banda Taram Kabupaten Lima Puluh Kota*. 2(3), 31–40.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- DAVINKY, I. (2016). *PENGELOLAAN FASILITAS OBJEK WISATA PEMANDIAN TIRTA ALAMI KABUPATEN PADANG PARIAMAN*.
- Destiana Putri, N. R. S. (2022). *Identifikasi ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana di kawasan wisata kuliner pati*.
- Elisa Julianti, D. (2025). *Pengembangan Dan Pengelolaan Agrowisata Taman Seribu Bunga Desa Raya, Kecamatan Berastagi Kabupaten Karo*. 8(2).]
- Fanggidae, R. P., & Bere, S. M. (2020). *Pengelolaan Fasilitas Wisata dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung*.
- Gautama, B. P., Yuliawati, A. K., Nurhayati, N. S., Fitriyani, E., Pratiwi, I. I., & Indonesia, U. P. (2020). *PENGEMBANGAN DESA WISATA MELALUI PENDEKATAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT*. 1(4), 355–369.
- Kementerian Pariwisata Republik Indonesia. (2021). *Pedoman Pengelolaan Desa Wisata Berkelanjutan*. Jakarta
- I Nyoman Sukadana Trilokantara, K. B., & Indrapati. (2025). *PENGARUH FASILITAS PARIWISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN BERKUNJUNG DI TAMAN BUNGA SURANADI DESA SURANADI*. 5(1), 205–218.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Mutiara, N. (2023). *Optimalisasi fasilitas wisata di desa wisata kubu gadang*.
- Nesha, A. (2023). *Standar Fasilitas Wisata dalam Mendukung Kenyamanan Pengunjung*
- Nurmala, Sullaida, D. (2022). *PENGARUH FASILITAS WISATA, DAYA TARIK WISATA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA PANTAI UJONG BLANG LHOKSEUMAWE*. 23(2), 73–78.
- Putu, I., Putra, & Permana. (2023). *Perempuan dalam Pariwisata : Implementasi Kebijakan Pengarusutamaan Gender pada pengelolaan Objek Wisata Tukad Bindu di Kota Denpasar*. 9(1), 81–91.
- Spillane, J. J. (2009). *Ekonomi pariwisata sejarah dan prospeknya*. Kanisius.
- Sugiyono, P. D. (2019). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*.
- Terry, G. R. (2017). *Principles of Management*. New York: McGraw-Hill.
- Trilokantara, I. N. S., & Indrapati. (2025). *Pengaruh Fasilitas Pariwisata terhadap Kepuasan Wisatawan Berkunjung di Taman Bunga Suranadi Desa Suranadi*.



Yoeti, O. A. (2016). *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Jakarta: Balai Pustaka.

Zakaria, F., & Suprihardjo, D. (2014). *Konsep Pengembangan Kawasan Desa Wisata di Desa Bandungan Kecamatan Pakong Kabupaten Pamekasan*. 3(2).