

ABSTRACT

This thesis examines whether, how, and to what extent moving to network mode of coordination can improve tourism performance in a World Heritage Site; by using the case study of Borobudur Tourism Authority Board (BOB). BOB was established in 2017 by the Indonesian government to reduce conflicts among multiple organizations managing Borobudur WHS, and also to increase tourism service performance from management in the area.

My study investigates whether this newly created tourism network mode has been effective in achieving these goals by utilizing in-depth interviews and surveys of public officials, as well as surveys of tourism service providers in the Borobudur area.

Major findings include (1) quality of public services in Borobudur, as perceived by service providers and public officials, somewhat improved after the establishment of BOB; (2) however, existing authorities managing the Borobudur area mostly bypass BOB as coordinator; and (3) as a result, conflicts among organizations involved in Borobudur tourism remain.

Keywords: Tourism, Management, Network, Service Performance, Conflict

ABSTRAK

Tesis ini meneliti apa, bagaimana, dan sejauh apa pindah ke mode jaringan koordinasi dapat meningkatkan performa pariwisata di situs warisan dunia; dengan menggunakan studi kasus Badan Otorita Borobudur (BOB). BOB didirikan pada tahun 2017 oleh pemerintah Indonesia untuk mengurangi konflik di antara beberapa organisasi yang mengelola situs warisan dunia Borobudur, dan juga untuk meningkatkan kinerja layanan wisata dari manajemen di area tersebut.

Studi saya menyelidiki apakah mode jaringan pariwisata yang baru dibuat ini telah efektif dalam mencapai tujuannya, dengan memanfaatkan wawancara mendalam dan survei pegawai, serta survei penyedia layanan wisata di daerah Borobudur.

Temuan utama dalam penelitian ini, yakni (1) kualitas pelayanan publik di Borobudur, seperti yang dirasakan oleh penyedia layanan dan pejabat publik, agak membaik setelah pendirian BOB; (2) Namun, otoritas yang mengelola Borobudur sebagian besar mengindahkan fungsi BOB sebagai koordinator; dan (3) sebagai akibatnya, konflik di antara organisasi yang terlibat dalam pariwisata Borobudur masih ada.

Keywords: Pariwisata, Manajemen, Jaringan, Kinerja Layanan, Konflik