

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Wisata merupakan kegiatan atau perjalanan liburan ke suatu tempat atau daerah tertentu. Wisata atau liburan ke suatu tempat biasanya dilakukan oleh para pengunjung untuk melepas lelah, penat, rasa sedih dan lain sebagainya. Banyak negara yang mempunyai tempat wisata menarik dan unik, dan pariwisata ini bisa dijadikan sebagai penyumbang terbesar negara tersebut, salah satunya adalah negara Indonesia. Banyak pengunjung yang datang atau berlibur ke Indonesia, baik itu pengunjung lokal maupun maupun mancanegara (warga negara asing). Wisatawan mancanegara berkunjung ke Indonesia bukan sekedar untuk berlibur, melepas penat dan lelah melainkan juga untuk melakukan berbagai jenis pekerjaan.

Wilayah Indonesia yang sering dikunjungi wisatawan mancanegara maupun lokal antara lain Bali, Lombok, Bangka Belitung, Yogyakarta, Jakarta, Papua (Raja Ampat), Aceh, dan sebagainya. Indonesia sendiri mempunyai banyak tempat wisata seperti pantai, gunung, kebun binatang, museum, dan lain-lain. Dengan adanya wisata ini, perekonomian warga setempat maupun perekonomian negara dapat meningkat. Masyarakat bisa memperoleh pekerjaan dari adanya wisatawan yang berkunjung ke Indonesia, misal bekerja sebagai *tour guide* atau pemandu wisata, penjual berbagai macam oleh-oleh

khas daerah, usaha makanan atau restoran, menyediakan tempat penginapan, dan lain sebagainya.

Di Indonesia sendiri ada banyak jenis wisata, salah satunya yaitu wisata syariah. Wisata syariah adalah wisata yang sesuai dengan prinsip syariah.² Menurut Waluyo selaku Deputy Gubernur Bank Indonesia (BI) menyatakan bahwa Pariwisata halal (syariah) bukan lagi menjadi suatu kebutuhan untuk kalangan terbatas saja. Tuntutan dari adanya konsep halal telah berkembang sangat pesat dan hal yang demikian perlu menjadi pertimbangan yang utama dalam mengembangkan wisata Indonesia. Dalam sektor pariwisata halal, BI mengajak masyarakat ekonomi syariah dan PPHI serta Kementerian Pariwisata untuk ikut serta dalam mengelola kegiatan ini.³ Faktor yang digunakan dalam pariwisata syariah dan menjadi indikator yaitu berupa lokasi, transportasi, konsumsi, dan hotel atau tempat penginapan.⁴

Dengan adanya pertumbuhan fasilitas, perbaikan kualitas, dan dukungan dari perbankan, pariwisata halal di Indonesia akan semakin meningkatkan daya tarik serta memberikan kenyamanan bagi turis muslim maupun non-muslim. Beberapa wilayah di Indonesia yang menjadi destinasi wisata syariah diantaranya yaitu Aceh, Sumatera Barat, Lampung, Riau, Banten, DKI Jakarta, Jawa Tengah, Jawa Barat, Jawa Timur, Yogyakarta, Bali, Nusa Tenggara Barat, dan Sulawesi

² Fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 *Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah*, hal. 4

³ Fadhil Al Birra, "Potensi Besar Wisata Halal untuk Tarik Turis Global" dalam <http://www.jawapos.com/ekonomi/15/11/2019/potensi-besar-wisata-halal-untuk-tarik-turis-global/> diakses 27 Maret 2020

⁴ Sri Endah Nurhayati dan Basri Rashid, *Sharia Beach as an Alternative Attraction For Islamic Tourism in Indonesia*, *Turismo Estudos and Praticas (RTEP/UERN)*, Mossoro/RN, Vol. 8 (Numero Especial), ISSN 2316-1493), 2019, hal. 50

Selatan. Dari ke-13 provinsi yang telah disebutkan, hanya ada 5 provinsi yang siap dinyatakan siap menjadi wisata syariah yaitu Jakarta, Jawa Timur, Yogyakarta, NTB (Nusa Tenggara Barat), dan Jawa Barat.⁵

Gambar 1.1
Destinasi Wisata Syariah



Sumber: Kemenparekraf, 2013, *Indonesia as Moslem Friendly Destination* (Buku Panduan Wisata)

Indonesia merupakan negara kepulauan sehingga banyak wilayah laut dan pantai yang bisa dijadikan sebagai objek pariwisata. Daerah yang mempunyai banyak wisata pantai terutama daerah bagian Selatan Pulau Jawa. Salah satu daerah yang mempunyai objek wisata pantai yaitu Kabupaten Tulungagung. Kabupaten Tulungagung selain memiliki wisata pantai juga memiliki wisata alam, purbakala, dan buatan. Beberapa wisatanya yaitu Gunung Budheg, Tumpak Bledek, Telaga Ngambal, Candi Dadi, Candi Ampel, Goa Pasir, Goa Banyu, Taman Aloon Aloon, Waduk Wonorejo, Splash Water Park, dan masih banyak

⁵ Deputi Bidang Pengembangan Kelembagaan Kepariwisata (Kementerian Pariwisata), *Laporan Akhir Kajian Penembangan Wisata Syariah*, 2015, hal. 20

lagi. Objek wisata pantai yang ada di Tulungagung diantaranya Pantai Popoh, Molang, Sine, dan masih banyak lagi.

Banyaknya jumlah wisatawan yang berkunjung baik wisatawan dari daerah itu sendiri maupun dari luar daerah, hal ini menunjukkan bahwa pengunjung merasa puas atau tertarik pada wisata yang ada di Tulungagung. Kepuasan inilah yang menjadi kunci utama dari kesuksesan atau banyaknya jumlah wisatawan yang berkunjung. Kepuasan konsumen atau pengunjung ada indikatornya yaitu kesesuaian harapan, minat untuk datang atau berkunjung kembali, dan ketersediaan untuk merekomendasikan.⁶ Kepuasan konsumen atau pengunjung dapat diwujudkan dengan mengembangkan objek wisata. Selain itu, juga dengan adanya keramahan masyarakat sekitar tempat wisata, penyediaan fasilitas tempat wisata yang mendukung (memadai) dan baik, serta menjaga daya tarik wisata yang alami maupun buatan yang telah ada di tempat wisata tersebut.

Pengunjung atau wisatawan biasanya akan datang ke tempat yang menurutnya baik, menarik, dengan harga yang murah atau terjangkau serta keramahan yang dimiliki oleh masyarakat sekitar tempat wisata. Keramahan adalah salah satu sifat yang dimiliki oleh manusia yang sangat diperlukan dalam menghadapi seorang nasabah atau konsumen/pelanggan.⁷ Keramahan masyarakat memiliki peranan yang sangat penting didalam suatu tempat wisata, karena apabila masyarakat yakni sebagai pelaku dalam kegiatan wisata khususnya disekitar tempat wisata Pantai Sine itu ramah, sopan, baik kepada para pengunjung atau konsumen yang datang ke tempat wisata tersebut, tentunya

⁶ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi 4*, Yogyakarta: Andi, 2015, hal. 101

⁷ Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2010, hal. 66

pengunjung akan merasa nyaman, puas, dan merasa ingin kembali atau datang berkunjung kembali ke tempat wisata tersebut.

Dengan adanya keramahan masyarakat ini biasanya akan menjadikan tempat wisata tersebut banyak dikunjungi. Hal ini sama dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Wibowo dan Darmastuti bahwa keramahan mempunyai pengaruh yang signifikan pada kepuasan pelanggan.⁸ Menurut Gasperz yang dikutip oleh Yulianti dan Wahdah keramahan masyarakat ini dapat berupa sopan santun dan ramah, serta saling menghargai dan menghormati.⁹ Sopan santun dan ramah serta saling menghargai dan menghormati ini digunakan sebagai indikator dalam keramahan. Selanjutnya adalah fasilitas wisata. Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pengunjung dalam melaksanakan aktivitasnya sehingga kebutuhannya dapat terpenuhi selama tinggal di hotel.¹⁰ Fasilitas yang biasanya ada di tempat wisata antara lain mushola, kamar mandi, tempat istirahat, tempat parkir dan lain-lain.

Fasilitas ini diperlukan untuk menunjang tempat wisata tersebut, fasilitas yang baik akan menambah nilai yang bagus bagi tempat wisata tersebut dan memberikan kenyamanan bagi pengunjung yang menikmati liburan dan pemandangan alam maupun buaatannya. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Triandini dan Yusrini bahwa fasilitas mempunyai pengaruh yang

⁸ Yongki Tri Wibowo dan Ismi Darmastuti, *Analisis Pengaruh Keramahan Karyawan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Toko Aluminium Dwi Karya Semarang)*, hal. 22

⁹ Fadma Yulianti dan Rofiqah Wahdah, Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada PDAM Bandarmasih di Banjarmasin), *Jurnal Ecoment Global (JEMG)*, Vol. 3, Nomor 2, Edisi Agustus 2018, ISSN: 2540-816X, hal. 91

¹⁰ Andi Mappi Sammeng, *Cakrawala Pariwisata*, Jakarta: Balai Pustaka, 2001, hal. 39

signifikan pada kepuasan pengunjung.¹¹ Adapun indikator atau ukuran dari fasilitas disini yaitu kelengkapan, kebersihan dan kerapihan; kondisi dan fungsi dari fasilitas; kelengkapan alat; serta kemudahan penggunaan fasilitas.¹² Selain dari keramahan masyarakat dan fasilitas wisata, pengunjung atau konsumen datang berkunjung ke tempat wisata dengan alasan melihat daya tarik wisatanya juga. Para pengelola perlu memperhatikan daya tarik wisata, misalnya kualitasnya.

Daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang pada suatu tempat atau lokasi yang mempunyai keunikan, keindahan, kemudahan, dan nilai yang mempunyai wujud keanekaragaman kekayaan alam maupun buatan tangan manusia yang mempunyai kemenarikan dan nilai untuk dikunjungi dan dilihat oleh wisatawan.¹³ Ukuran atau indikator dari daya tarik wisata yaitu atraksi, fasilitas, infrastruktur, transportasi, dan keramahan.¹⁴ Dengan adanya daya tarik yang memiliki kualitas bagus, pengunjung akan lebih tertarik dan kebalikannya apabila kualitasnya buruk atau kurang biasanya pengunjung jarang ada yang mau datang ke tempat wisata tersebut. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Cahyanti dengan hasil bahwa daya tarik wisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.¹⁵

¹¹ Rizmaulida Triandini dan Lenny Yusrini, Pengaruh Lokasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung di Panorama Pabangbon Leuwiliang Bogor, *Jurnal Edusturisma*, Edisi ke 5, Vol. 3, No. 1, Periode Juni-November 2018, hal. 17

¹² Anjar Hari Kiswanto, Pengaruh Harga, Lokasi, Fasilitas terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan di Objek Wisata Dampo Awang Beach Rembang, *Eprint: UNNES*, hal. 26

¹³ I Gusti Bagus Rai Utama, *Pemasaran Pariwisata*, Yogyakarta: Andi, 2017, hal. 143

¹⁴ Zefri Wardi Zen, Berri Brilliant Albar, dan Hesti Mayasari, Daya Tarik Wisata dan Promosi terhadap Keputusan Memilih Objek Wisata Kawasan Mandeh Kabupaten Pesisir Selatan, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol 8, Nomor 1, Januari 2017, ISSN: 2086-5031, 2017, hal. 4

¹⁵ Mega Mirasaputri Cahyanti, Pengaruh Daya Tarik Wisata terhadap Niat Berkunjung Ulang melalui Kepuasan Wisatawan (Studi pada Wisatawan Kampung Warn-warni di Kota Malang), *JABM*, Vol. 25, No. 1, April 2018, hal. 18

Objek wisata pantai yang ada di Kabupaten Tulungagung salah satunya adalah Pantai Sine yang beralamat di Desa Kalibatur, Kecamatan Kalidawir. Pantai Sine ini awalnya belum banyak dikenal oleh masyarakat, keramahan masyarakat yang terus dijaga dan perlu ditingkatkan, fasilitasnya kurang, dan daya tariknya hanya itu-itu saja. Pengembangan dan perbaikan terus dilakukan pada pantai ini, mulai dari adanya keramahan masyarakat Sine yang terus dijaga, perbaikan fasilitas serta menjaga daya tarik baik alamiah maupun buatan. Adapun jumlah pengunjung Pantai Sine Tulungagung seperti yang dijelaskan oleh Kepala Pokdarwis Pantai Sine (Bapak Supiyan) ini pada bulan Januari 2020 sebesar 8000 pengunjung. Jumlah ini cukup banyak karena bersamaan dengan libur tahun baru dan libur sekolah. Pada Minggu kedua bulan Februari 2020 sebesar 3000 pengunjung.¹⁶

Pengunjung di Pantai ini banyak dari wilayah atau daerah lain di luar Tulungagung. Pengunjung biasanya anak-anak muda (para mahasiswa) yang melakukan studi di Tulungagung, khususnya pada mahasiswa ekonomi syariah IAIN Tulungagung. Pariwisata syariah saat ini perlu adanya pengembangan dan perbaikan. Hal ini dikarenakan banyak masyarakat yang belum paham mengenai wisata syariah. Wisata syariah sendiri bukan wisata yang harus berbasis religi, melainkan wisata yang sesuai dengan prinsip syariah (tidak bertentangan dengan aturan syariah) misalnya memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengunjung, fasilitas yang layak, kebersihan terjamin, adanya makanan atau minuman yang halal dan lain sebagainya. Menurut Nirwandar selaku

¹⁶ Supiyan (Kepala Pokdarwis Pantai Sine Tulungagung)

Wamenparekraf, meningkatkan standar fasilitas wisata syariah perlu juga adanya dukungan dari pemerintah daerah.¹⁷

Salah satunya objek wisata di Tulungagung yaitu pantai Sine, yang mana objek wisata ini terus mengembangkan dan memperbaiki fasilitas yang mendukung para pengunjung yang datang baik muslim dan non-muslim. Bukan hanya fasilitasnya melainkan juga keramahan masyarakat sekitar pantai sine yang terus dijaga, serta daya tarik wisata yang terus dikelola dengan baik. Saat ini belum ada peraturan tentang wisata syariah di Tulungagung. Namun dengan adanya rekomendasi atau aturan dari Kemenparekraf untuk terus meningkatkan dan mengembangkan wisata syariah, dalam hal ini peneliti ingin mengetahui penerapan wisata syariah dan kesiapannya untuk menjadi wisata syariah yang ada di Tulungagung khususnya di Pantai Sine ini. Selain itu, hasil dari penelitian ini agar dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan ketika Pemerintah Daerah dan Dinas Pariwisata Tulungagung dalam merencanakan dan mengembangkan wisata yang berbasis syariah.

Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 2 tahun 2017 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Kabupaten Tulungagung tahun 2017-2027 yang didalamnya memuat pembangunan daya tarik wisata, aksesibilitas, fasilitas umum pariwisata (misalnya fasilitas ibadah dan ruang khusus untuk ibu menyusui), dan masih banyak lagi.¹⁸ Dengan adanya pembangunan itu, diharapkan nantinya akan ada wisata yang berbasis syariah di Tulungagung

¹⁷ I Made Ashdiana, Wamenparekraf: Tingkatkan Standar Fasilitas Wisata Syariah, <http://amp.kompas.com/travel/read/2014/06/04/1309314/Wamenparekraf.Tingkatkan.Standar.Fasilitas.Wisata.Syariah> diakses 24 April 2020

¹⁸ Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 2 Tahun 2017 *tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Kabupaten Tulungagung Tahun 2017-2027*, hal. 11-14

khususnya di Pantai Sine karena wisata syariah memberikan kemudahan bagi siapapun yang mengunjungi objek wisata seperti kemudahan penggunaan fasilitas, kesediaan fasilitas ibadah, kemudahan akses, pelayanan masyarakat yang baik ramah, daya tarik wisata (wisata alam, buatan, budaya, religi dan lain-lain).

Berdasarkan uraian tersebut, apakah keramahan masyarakat, fasilitas wisata dan daya tarik wisata akan mempengaruhi kepuasan konsumen (pengunjung) khususnya pada mahasiswa ekonomi syariah IAIN Tulungagung yang pernah berkunjung di objek wisata Pantai Sine dengan penerapan (implementasi) pariwisata syariah. Oleh karena itu, peneliti tertarik meneliti lebih lanjut serta membuat penelitian dengan judul **“Implementasi Pariwisata Syariah Berdasarkan Keramahan Masyarakat Sine, Fasilitas, dan Daya Tarik Wisata untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen di Pantai Sine pada Mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Tulungagung”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dapat diidentifikasi masalah yang kemungkinan dapat terjadi diantaranya:

1. Keramahan masyarakat yang masih kurang
2. Fasilitas ibadah, toilet, dan lain sebagainya yang kurang memadai
3. Daya tarik wisata yang sesuai dengan syariah tidak menarik
4. Kepuasan konsumen yang sesuai dengan syariah belum tercapai
5. Penerapan wisata syariah yang kurang maksimal dan masyarakat belum paham tentang wisata syariah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat dirumuskan:

1. Apakah keramahan masyarakat Sine berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Pantai Sine Tulungagung?
2. Apakah fasilitas wisata berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Pantai Sine Tulungagung?
3. Apakah daya tarik wisata berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Pantai Sine Tulungagung?
4. Apakah keramahan masyarakat sine, fasilitas, daya tarik wisata berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Pantai Sine Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, dapat ditentukan tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh keramahan masyarakat terhadap kepuasan konsumen di Pantai Sine Tulungagung.
2. Untuk menguji pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan konsumen di Pantai Sine Tulungagung.
3. Untuk menguji pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan konsumen di Pantai Sine Tulungagung.
4. Untuk menguji pengaruh secara simultan keramahan masyarakat, fasilitas, daya tarik wisata terhadap kepuasan konsumen di Pantai Sine Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan pengetahuan dan referensi untuk penelitian berikutnya, terutama yang sesuai dengan penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pengelola

Memberi masukan pada pihak pengelola Pantai Sine untuk terus mengembangkan fasilitas, mempertahankan dan meningkatkan keramahan masyarakat, dan tetap menjaga serta menambah daya tarik wisata.

b. Bagi Pemerintah

Sebagai acuan untuk merencanakan atau melaksanakan wisata syariah, meningkatkan dan mengembangkan wisata yang berbasis syariah khususnya di Tulungagung.

c. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan peneliti tentang kepuasan konsumen dari faktor keramahan, fasilitas wisata dan daya tarik wisata, teorinya dapat diterapkan di kehidupan yang sesungguhnya dan selanjutnya, serta menambah pengalaman.

F. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini meliputi keramahan masyarakat, fasilitas dan daya tarik wisata pada kepuasan konsumen serta implementasi pariwisata syariah. Populasi penelitian ini yaitu semua konsumen atau

pengunjung (mahasiswa ekonomi syariah IAN Tulungagung semester 8) yang pernah berkunjung ke Pantai Sine Tulungagung.

2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini menggunakan beberapa sampel konsumen atau pengunjung (mahasiswa ekonomi syariah IAIN Tulungagung semester 8) yang sudah pernah berkunjung ke Pantai Sine Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

1. Secara Konseptual

a. Pariwisata syariah

Pariwisata Syariah adalah pariwisata yang sesuai dengan prinsip syariah.¹⁹ Menurut OIC (2008) pariwisata syariah adalah wisatawan atau pengunjung muslim yang melakukan perjalanan ke tujuan yang mana Islam merupakan agama yang dominan, seringkali juga dilakukan karena berhubungan dengan agama.²⁰

b. Kepuasan

Kepuasan merupakan tingkat perasaan yang dimiliki oleh seseorang yang digunakan untuk menyatakan hasil perbandingan atas jasa yang diharapkan dan diterima.²¹

c. Keramahan

¹⁹ Fatwa DSN-MUI No 108/DSN-MUI/X/2016 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah*, hal. 4-5

²⁰ Lina Munirah Binti Kamarudin dan Hairul Nizam Ismail, *Muslim Tourists Typology in Malaysia: Perspective and Challenges*, *Proceedings of the Tourism and Hospitality International Conference (THIC 2012)*

²¹ Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi Kedua)*, Jakarta: Salemba Empat, 2008

Keramahan adalah salah satu sifat yang dimiliki oleh manusia yang sangat diperlukan dalam menghadapi seorang nasabah atau konsumen/pelanggan. Keramahan merupakan salah satu aspek dari kualitas pelayanan yang mudah untuk diukur.²²

d. Fasilitas

Menurut Sulastiyono, fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu atau pengunjung dalam melaksanakan aktivitasnya sehingga kebutuhannya dapat terpenuhi selama tinggal di hotel.²³ Menurut Yoeti, fasilitas wisata yaitu semua fasilitas yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan para pengunjung atau wisatawan yang tinggal sementara waktu di tujuan wisata yang dikunjunginya, dimana para wisatawan dapat menikmati semua kegiatan yang telah tersedia di tempat wisata.²⁴

e. Daya Tarik Wisata

Daya tarik wisata adalah segala sesuatu pada suatu tempat atau lokasi yang mempunyai keunikan, keindahan, kemudahan, dan nilai yang mempunyai wujud keanekaragaman kekayaan alam maupun buatan tangan manusia yang mempunyai kemenarikan dan nilai untuk dikunjungi dan dilirik (dilihat) oleh wisatawan.²⁵

²² Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2010, hal. 66

²³ Agus Sulastiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Bandung: Alfabeta, 2011

²⁴ Oka A. Yoeti, *Tours and Travel Marketing*, Jakarta: Pradnya Paramita, 2003, hal. 56

²⁵ I Gusti Bagus Rai Utama, *Pemasaran Pariwisata*, Yogyakarta: Andi, 2017, hal. 143

2. Secara Operasional

a. Pariwisata Syariah

Pariwisata syariah yaitu kegiatan wisata yang didukung dengan fasilitas yang memadai atau sesuai prinsip syariah. Suatu tempat atau objek wisata yang berprinsip syariah diantara memiliki fasilitas yang layak dan memadai, memudahkan pengunjung atau wisatawan yang datang berkunjung untuk menikmati objek wisata. Oleh karena itu untuk mewujudkan wisata syariah ini dalam suatu tempat wisata harus menyediakan fasilitas yang lengkap dan layak, dan kemudahan untuk pengaksesannya.

b. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah suatu perasaan senang, kecewa yang dimiliki oleh seseorang atau pengunjung (konsumen) yang ada setelah membandingkan suatu produk dengan apa yang diharapkannya. Konsumen biasanya akan datang kembali apabila produk atau tempat yang dikunjungi tersebut memberikan rasa senang, nyaman, dan tidak mudah untuk dilupakan. Kepuasan konsumen ini bisa dijadikan sebagai ukuran apakah wisata tersebut layak untuk dikunjungi kembali.

c. Keramahan masyarakat

Keramahan masyarakat merupakan sikap ramah yang dimiliki oleh seorang/setiap warga atau masyarakat dalam menghadapi atau menerima pengunjung atau konsumen yang datang. Dengan adanya keramahan yang dimiliki oleh warga sekitar, konsumen atau pengunjung akan lebih merasa

nyaman dan senang ketika datang berkunjung serta konsumen tersebut akan lebih sering datang berkunjung. Oleh karena itu, keramahan warga sekitar harus tetap dilakukan dengan baik.

d. Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang berwujud atau berupa peralatan fisik yang disediakan oleh para penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Semisal ketika berada di tempat wisata, fasilitas ini bisa berupa mushola, tempat parkir, kamar mandi, gazebo, ayunan, dan lain sebagainya. Dengan adanya fasilitas yang lengkap dan memadai konsumen akan semakin betah ketika berada di tempat wisata. Selain itu dengan adanya fasilitas yang lengkap juga akan memudahkan konsumen dalam melakukan kegiatan baik itu pekerjaan atau yang lain. Oleh karena itu, fasilitas-fasilitas ini perlu dirawat dan diperhatikan keberadaannya sehingga konsumen yang datang akan merasa nyaman dan puas.

e. Daya Tarik Wisata

Daya tarik wisata merupakan sesuatu yang menjadi daya tarik para pengunjung untuk datang berkunjung ke suatu daerah wisata. Daya tarik suatu objek wisata bisa berupa keindahan alam, keindahan buatan, kondisi lingkungan (misalnya kebersihan). Dengan adanya daya tarik yang bagus, pengunjung akan ketagihan atau sering datang berkunjung ke suatu daerah. Selain itu, pengunjung bisa melakukan berbagai hal misalnya melakukan swafoto dengan pemandangan alam yang bagus, membeli berbagai cinderamata dan lain-lain. Maka dari itu, daya tarik suatu objek wisata

perlu dijaga dan dilestarikan agar pengunjung lebih nyaman dan akan sering datang berkunjung, sehingga jumlah pengunjung akan meningkat dan kepuasan dari pengunjung akan terpenuhi.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dibagi menjadi 3 bagian yaitu:

1. Bagian Awal

Pada bagian ini terdiri dari halaman sampul depan, halaman sampul dalam, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan penguji, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar, halaman daftar lampiran, dan halaman abstrak.

2. Bagian Utama

Pada bagian utama ini terdiri dari 6 bab yaitu:

a. Bab I Pendahuluan

Pada bab ini akan dibahas latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika pembahasan.

b. Bab II Landasan Teori

Pada bab akan dibahas teori pariwisata syariah, kepuasan konsumen, harga tiket, fasilitas wisata, dan daya tarik wisata. Kemudian kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

c. Bab III Metode Penelitian

Pada bab ini akan dibahas pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, serta analisi data.

d. Bab IV Hasil Penelitian

Pada bab ini akan dibahas deskripsi data yang telah diperoleh dan pengujian hipotesis.

e. BAB V Pembahasan

Pada bab ini akan dibahas hasil dari penelitian tentang implementasi pariwisata syariah berdasar kepuasan konsumen, harga tiket, fasilitas dan daya tarik wisata di Pantai Sine Tulungagung.

f. Bab VI Penutup

Pada bab ini akan dibahas kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan untuk membuktikan kebenaran dari hipotesis yang terkait dengan rumusan masalah serta tujuan penelitian. Selain itu juga adanya saran untuk para pengelola objek wisata maupun kepada peneliti sendiri.

3. Bagian Akhir

Pada bagian akhir terdiri dari daftar pustaka, lampiran, surat pernyataan keaslian tulisan, dan daftar riwayat hidup.