

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pasca pandemi COVID-19 di Indonesia khususnya di bidang sektor pariwisata telah mengalami banyak perubahan dimana yang awal mulanya hanya mengejar target kuantitas, kini menjadi kualitas. Pada sektor pariwisata bukan hanya fokus terhadap banyaknya jumlah wisatawan yang datang ke suatu destinasi wisata, akan tetapi bagaimana memastikan wisatawan mendapatkan pengalaman yang berharga saat ia melakukan berkunjung ke suatu daerah wisata.¹ Seperti halnya memberikan sebuah fasilitas wisata yang memadai sebagai penunjang kebutuhan berwisata sekaligus dapat meningkatkan kepuasan wisatawan. Fasilitas wisata merupakan segala sesuatu yang disediakan oleh penyedia jasa yang dapat digunakan dan dinikmati oleh wisatawan sesuai dengan fungsinya yang tujuannya dapat memberikan tingkat kepuasan secara maksimal.² Tentunya dengan menyediakan fasilitas wisata yang memadai harus diperhatikan dan mengoptimalkan secara maksimal pula.

¹ Charir Mahmudah, "Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Minat Berwisata dan Implikasinya Terhadap Keinginan untuk Berkunjung Ulang Pada Objek Wisata Pantai Gemah Tulungagung", *Journal of Strategic Management*, Vol. 2, No. 2, 2019, hal. 1-12.

² Peggy Rahma dkk, "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek", *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran)*, Vol. 5 No. 2, 2020, hal. 180-194

Indonesia merupakan salah satu wilayah dengan memiliki keindahan alam yang indah, mulai dari keindahan alam bawah laut hingga pegunungan yang termasuk dengan keanekaragaman flora dan fauna. Selain itu, Indonesia juga memiliki keanekaragaman budaya yang tersebar luas dari Sabang hingga Merauke. Dari situlah menjadikan Indonesia memiliki daya tarik utama sekaligus destinasi wisata unggulan yang tidak hanya menarik bagi wisatawan domestik saja, melainkan wisatawan mancanegara. Seperti halnya di Kabupaten Tulungagung tepatnya di Dusun Padangan Desa Karang Sari RT 01/ RW 03 Kecamatan Rejotangan memiliki destinasi wisata unggulan seperti *Waterpark Singapore*. *Waterpark Singapore* merupakan destinasi wisata yang didirikan oleh Bapak Hariyanto yang memiliki atraksi utama sekaligus merupakan tujuan utama dari wisatawan yaitu kolam renang. Selain itu, ada beberapa atraksi lainnya seperti wisata malam yang disebut dengan "*Singapore Night Paradise*", spot foto, terdapat tempat *outbound*, serta beberapa fasilitas wisata yang memadai. Namun, dalam sektor pariwisata, pastinya dalam mengelola suatu destinasi wisata memiliki kelebihan dan kekurangan. Kelebihannya bisa berupa mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat khususnya para pelaku usaha kreatif di sekitar destinasi wisata, dapat membuka lapangan pekerjaan dan sebagainya. Sedangkan kekurangannya bisa berupa pencemaran lingkungan akibat sampah atau bahkan dari pengelola (*owner*) dan karyawan suatu destinasi wisata belum secara optimal memperhatikan fasilitas wisata yang disediakan.

Di destinasi wisata *Waterpark Singapore* sudah memberikan fasilitas wisata yang cukup lengkap dan memadai yang tentunya didukung dengan kebersihan dan kerapian. Namun faktanya, dari pengelola (*owner*) dan karyawan *Waterpark Singapore* masih belum sepenuhnya mengoptimalkan fasilitas wisata yang tersedia. Dimana terdapat beberapa fasilitas wisata seperti kerusakan kran pada toilet, penyewaan pelampung terbatas, penyediaan makanan atau minuman yang tidak sesuai dengan daftar menu yang diberikan, dan sebagainya. Dengan adanya permasalahan-permasalahan tersebut tentunya dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan wisatawan pada saat berkunjung ke destinasi wisata *Waterpark Singapore*.

Berdasarkan realitas yang telah dijelaskan di atas, bahwasannya terdapat beberapa kesenjangan antara yang seharusnya terjadi dengan yang senyatanya terjadi di destinasi wisata *Waterpark Singapore*. Dengan memiliki beberapa atraksi serta fasilitas wisata yang memadai tentunya dapat meningkatkan kepuasan bagi wisatawan yang berkunjung ke suatu destinasi wisata *Waterpark Singapore* seharusnya bagi pengelola (*owner*) dan karyawan dapat mengoptimalkan fasilitas wisata dengan secara maksimal yaitu dengan cara menjaga kondisi serta fungsi fasilitas wisata itu sendiri sehingga fasilitas wisata yang tersedia di suatu destinasi wisata *Waterpark Singapore* dapat berfungsi dengan baik dan tidak mengalami kerusakan saat wisatawan menggunakannya. Akan tetapi, pada kenyataannya masih ditemukan beberapa permasalahan pada saat

wisatawan menggunakan fasilitas wisata di destinasi wisata *Waterpark Singapore*. Realitas ini perlu untuk diteliti lebih mendalam dengan melihat permasalahan terkait optimalisasi fasilitas wisata yang di mana akan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan untuk berkunjung kembali.

Berdasarkan pemaparan di atas, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui strategi yang diberikan pengelola (*owner*) dan karyawan destinasi wisata *Waterpark Singapore* guna mencegah adanya permasalahan-permasalahan terkait kerusakan pada fasilitas wisata yang terjadi sudah optimal atau belum. Jika masih ditemukannya ada kekurangan mengenai strategi yang diberikan, maka perlu adanya untuk dievaluasi kembali. Penelitian ini penting dilakukan agar strategi yang diberikan lebih gencar dan dapat berjalan secara efektif yang dimana mampu memberikan tingkat kepuasan bagi wisatawan di destinasi wisata *Waterpark Singapore*. Sehingga peneliti dalam penelitian ini mengambil judul "**Optimalisasi Fasilitas Wisata Guna Meningkatkan Kepuasan Wisatawan Di Destinasi Wisata *Waterpark Singapore***".

B. Fokus Penelitian

Untuk mempermudah pengamatan penelitian sehingga observasi dan analisis hasil penelitian lebih terarah, maka diperlukannya indikator-indikator agar tidak terjadi pembahasan yang terlalu luas dan pada akhirnya tidak sesuai dengan judul penelitian yaitu "Optimalisasi Fasilitas Wisata Guna Meningkatkan Kepuasan Wisatawan di Destinasi Wisata *Waterpark*

Singapore". Berikut beberapa yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana potensi yang dimiliki destinasi wisata *Waterpark Singapore*?
2. Bagaimana strategi yang dapat diberikan pengelola (*owner*) kepada karyawan dalam mengoptimalkan fasilitas wisata di destinasi wisata *Waterpark Singapore*?
3. Bagaimana pengaruh optimalisasi fasilitas wisata yang diberikan pengelola (*owner*) kepada karyawan dalam meningkatkan kepuasan wisatawan di destinasi wisata *Waterpark Singapore*?

C. Tujuan Penelitian

Dari fokus penelitian di atas, maka peneliti dapat mengambil tujuan penelitian, yaitu:

1. Mendeskripsikan potensi yang dimiliki destinasi wisata *Waterpark Singapore*
2. Mendeskripsikan strategi yang dapat diberikan pengelola (*owner*) kepada karyawan dalam mengoptimalkan fasilitas wisata di destinasi wisata *Waterpark Singapore*
3. Mendeskripsikan pengaruh optimalisasi fasilitas wisata yang diberikan pengelola (*owner*) kepada karyawan dalam meningkatkan kepuasan wisatawan di destinasi wisata *Waterpark Singapore*

D. Identifikasi Penelitian dan Batasan Masalah

Dengan melakukan identifikasi dan inventarisasi maka dapat dijadikan sebagai sebuah permasalahan sehingga dari latar belakang di atas dapat diidentifikasi permasalahan yang terjadi di destinasi wisata *Waterpark Singapore*, yaitu:

1. Kurang optimal dalam penyediaan fasilitas wisata
 - a. Kerusakan kran pada toilet
 - b. Penyewaan pelampung yang terbatas dengan durasi waktu yang sedikit
 - c. Penyediaan daftar menu makanan dan minuman di kantin yang tidak sesuai dengan yang diperjualbelikan
 - d. Penyajian makanan di kantin terutama di wadah piring seharusnya diganti dengan *styrofoam*
2. Kurang optimal dalam menjaga kualitas taman di bagian belakang yang dinamakan sebagai *Singapore Garden*
3. Tidak melakukan perencanaan yang baik

Dari identifikasi permasalahan yang ada, maka peneliti membatasi permasalahan agar tidak meluasnya pokok permasalahan yang telah ada dan memberikan pembahasan sesuai dengan tujuan penelitian. Sehingga penelitian ini dibatasi pada permasalahan terkait optimalisasi fasilitas wisata di destinasi wisata *Waterpark Singapore*

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diperoleh dari penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Ilmiah

- a. Mampu memberikan sumbangan ilmiah dalam optimalisasi fasilitas wisata
- b. Mampu memberikan landasan bagi para peneliti yang akan melakukan penelitian-penelitian yang sejenis dalam rangka optimalisasi fasilitas wisata
- c. Hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai optimalisasi fasilitas wisata guna meningkatkan kepuasan wisatawan serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di perkuliahan

2. Manfaat Praktis

- a. Menambah pengalaman bagi peneliti dalam melakukan penelitian bahwasannya seorang karyawan harus secara optimal dalam menjaga dan memperhatikan fasilitas wisata yang tersedia di suatu destinasi wisata
- b. Menambah pengetahuan terhadap pentingnya optimalisasi fasilitas wisata guna meningkatkan kepuasan wisatawan
- c. Sebagai sarana mengembangkan dan mengaplikasikan teori yang didapat di perkuliahan

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan sebagai penyelesaian tugas akhir dan diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan serta wawasan yang lebih luas sehingga dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam melihat perbedaan ilmu teori yang didapatkan di perkuliahan dengan praktik di lapangan. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber referensi bagi para peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan optimalisasi fasilitas wisata guna meningkatkan kepuasan wisatawan di destinasi wisata *Waterpark Singapore*.

4. Bagi Pembaca

Diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan sehingga dapat dijadikan sebagai sumber referensi pembaca atau peneliti yang lainnya yang akan melakukan penelitian dengan fokus penelitian yang sejenis.

F. Penegasan Istilah

1. Optimalisasi Fasilitas Wisata

Optimalisasi fasilitas wisata merupakan suatu upaya untuk menangani fasilitas wisata yang disediakan di suatu destinasi wisata secara maksimal dengan maksud bahwa semua tindakan yang dilakukan

merupakan sebagai upaya untuk mempertahankan dan memulihkan kondisi fasilitas wisata dapat berfungsi sebagaimana semestinya.³

2. Peningkatan

Peningkatan berasal dari kata tingkat yang memiliki arti lapis atau berlapis dari sesuatu yang pada akhirnya membentuk sebuah susunan.⁴ Peningkatan sendiri memiliki makna yang sangat positif. Peningkatan berarti kemajuan atau upaya untuk menambah tingkat, kualitas maupun kuantitas. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), peningkatan dapat diartikan sebagai proses, cara, perbuatan meningkatkan (usaha, kegiatan dan sebagainya).⁵

3. Kepuasan Wisatawan

Kepuasan wisatawan merupakan suatu kondisi yang diberikan oleh pengelola suatu destinasi wisata yang mana memberikan produk atau layanan dalam rangka memenuhi harapan wisatawan sehingga wisatawan dapat mengevaluasi mengenai perbedaan antara apa yang diharapkan wisatawan dengan kenyataan yang ada di suatu destinasi wisata yang dikunjungi.⁶

³ Lucyana dkk, "Optimalisasi Penataan Fasilitas Wisata Danau Sendang Cinta di Batu Winangun", *Jurnal Dehasen untuk Negeri*, Vol. 2 No. 1, 2023, hal. 131-136

⁴ Mohbir Umasugi, "Peningkatan Jumlah Kunjungan Wisatawan Pulau Maitara di Tengah Pandemi COVID-19", *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol. 4 No. 1, 2023, hal. 12-21

⁵ Ariwibowo Sembiring dkk, "Peningkatan Mutu Pembelajaran Yayasan Pendidikan Ibnu Halim", *Journal of Education and Social Analysis*, Vol. 3, No. 3, 2021, hal. 141-148

⁶ Dyah Palupiningtyas dan Heru Yulianto, "Kepuasan Wisatawan: Tinjauan Terhadap Atraksi, Aktivitas, Amenitas, dan Aksesibilitas di Taman Nusa Bali", *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 11, No. 2, 2021, 56-66

4. Destinasi Wisata *Waterpark Singapore*

Destinasi wisata *Waterpark Singapore* terletak di Dusun Padangan Desa Karang Sari RT 01/ RW 03 Kecamatan Rejotangan Kabupaten Tulungagung. Destinasi wisata tersebut didirikan oleh Bapak Hariyanto yang merupakan Kepala Desa Karang Sari dengan adanya dukungan dari BUMDES dan masyarakat sekitarnya. Destinasi wisata tersebut dikelola oleh Chindy Bastari yang merupakan anak dari Kepala Desa Karang Sari. Adapun potensi yang dimiliki oleh destinasi wisata *Waterpark Singapore* seperti lokasinya di dekat persawahan sehingga membuat udara semakin sejuk karena adanya pepohonan yang rindang, tersedianya berbagai wahana seperti spot foto, terdapat tempat *outbound*, serta tersedianya beberapa fasilitas yang memadai.