

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pariwisata merupakan salah satu sektor strategis yang memiliki peran penting dalam pembangunan ekonomi dan sosial suatu daerah. Di Indonesia, sektor ini mengalami perkembangan yang cukup pesat, seiring dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap kegiatan rekreasi, edukasi, maupun spiritual. Blitar adalah salah satu kabupaten di Jawa Timur yang menyimpan beragam tempat wisata yang menarik dan layak untuk dijadikan destinasi wisata.² Kabupaten ini dikenal dengan sejarahnya yang kaya, terutama sebagai tempat kelahiran Presiden Soekarno. Mulai dari wisata budaya, wisata alam, wisata religius, maupun wisata rekreasi. Kabupaten Blitar sebagai salah satu daerah yang kaya akan sejarah dan kebudayaan memiliki potensi besar dalam pengembangan sektor pariwisata, salah satunya adalah destinasi wisata Blitar Park.

Wisata taman rekreasi keluarga yang paling menonjol di Blitar adalah Blitar Park. Destinasi ini hadir sebagai taman rekreasi keluarga modern yang menyuguhkan berbagai wahana dan fasilitas yang mampu menarik perhatian wisatawan lokal maupun luar daerah. Blitar Park merupakan salah satu tempat bermain keluarga andalan di Blitar. Berdiri diatas lahan seluas 6 hektar dengan

² Arif Zunaidi dkk, “Upaya Menambah Daya Tarik Objek Wisata Melalui Rancangan Spot Foto Pantai Pasentra Gondo Mayit Blitar”. *Jurnal Trunojoyo*, Vol. 8, No. 2, 2022, hal. 82.

menawarkan 40 wahana permainan untuk anak-anak dan orang dewasa yang dibangun dengan peralatan modern dan tenaga ahli yang berpengalaman. Wisata taman rekreasi keluarga ini berlokasi di Desa Sawahan Pojok, Kecamatan Garum, Kabupaten Blitar, Jawa Timur. Blitar Park merupakan destinasi yang didirikan oleh pengusaha lokal asal Blitar. Blitar Park juga sudah tersertifikasi dalam *Cleanliness, Health, Safety, Enviroment Sustainability* (CHSE) yang sudah ditetapkan oleh Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif / Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia pada tahun 2020, juga menjadi bukti bahwa Blitar Park telah berupaya memenuhi standar kualitas pelayanan wisata yang aman dan nyaman. Namun demikian, keberadaan potensi ini belum sepenuhnya dikelola secara optimal.

Meskipun memiliki potensi wisata dan daya tarik yang beragam, Blitar Park masih memiliki kendala pada potensi wisatanya. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai permasalahan yang menghambat keberhasilan Blitar Park dalam memberikan kepuasan maksimal kepada pengunjung. Beberapa wahana terlihat tidak terawat, bahkan ada yang rusak dan tidak dapat digunakan. Di sisi lain, pelayanan dari sebagian karyawan dinilai masih kurang ramah dan tidak profesional, yang tentunya berpengaruh terhadap persepsi dan pengalaman wisatawan. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen potensi wisata yang ada belum diterapkan secara menyeluruh dan konsisten. Dengan adanya permasalahan ini tentunya akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan wisata saat berkunjung ke destinasi wisata Blitar Park. Hal ini juga dibuktikan dengan data kepuasan pengunjung yang terdapat di google maps. Rating di google maps

menunjukkan bahwa, banyak yang memberikan bintang 1 ke Blitar Park dikarenakan wahananya yang banyak tidak beroperasi.

Gambar 1.1 Rating Google Maps Blitar Park



Sumber : Pengelola Blitar Park

Berdasarkan realitas yang telah dijelaskan diatas, bahwasannya terdapat beberapa kesenjangan antara yang seharusnya terjadi dengan yang senyatanya terjadi di destinasi wisata Blitar Park. Blitar Park memiliki beragam potensi wisata yang memadai tentunya hal ini sangat berpengaruh pada kepuasan pelanggan wisata. Seharusnya pengelola Blitar Park dapat mengoptimalkan manajemen potensi wisata secara maksimal. Bisa dengan secara rutin mengecek setiap wahana maupun fasilitas yang ada di Blitar Park, untuk mengurangi minimnya kerusakan yang ada. Dan untuk karyawannya sendiri bisa dilakukan dengan *training* setiap minggu agar karyawan bersikap ramah dan profesional terhadap pelanggan wisata, juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Blitar Park. Akan tetapi, pada kenyataannya masih ditemukan beberapa permasalahan pada manajemen potensi wisata di destinasi wisata Blitar Park. Realitas ini perlu untuk diteliti lebih

mendalam dengan melihat permasalahan terkait manajemen potensi wisata yang dimana bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan wisata untuk datang kembali ke Blitar Park.

Potensi wisata adalah segala sesuatu yang terdapat pada daerah tujuan wisata dan merupakan daya tarik agar orang-orang mau datang berkunjung ke daerah tersebut.³ Komponen-komponen utama dalam potensi wisata ada 4A, *Attraction* (Atraksi), *Accessibility* (Aksesibilitas), *Amenities* (Fasilitas), *Ancillary Service* (Layanan Tambahan).⁴ Di Indonesia ada beberapa jenis sektor potensi wisata seperti, potensi wisata alam, potensi wisata budaya, potensi wisata religi, potensi wisata kuliner, dan potensi atraksi buatan. Blitar Park termasuk dalam kategori potensi atraksi buatan. Potensi atraksi buatan meliputi prasarana rekreasi, fasilitas umum, produk buatan seperti cinderamata, dan kualitas pelayanan. Blitar Park memiliki potensi wisata atraksi dengan tujuan utama wisatawan wahana bermain. Selain itu, ada beberapa atraksi lainnya seperti kolam renang, spot foto, terdapat tempat outbond, cooking class, dan masih banyak lagi. Potensi wisata memiliki peran yang sangat penting karena bisa menjadi pendorong utama kemajuan sosial-ekonomi, menciptakan lapangan pekerjaan baru, dan pembangunan infrastruktur.⁵ Potensi wisata juga berperan penting untuk kepuasan pelanggan. Kepuasan

³ Soni Darmawan & Ipang Setiawan. "Potensi Obyek wisata di Kabupaten Semarang". *Journal of Physixcal Education and Sport*, Vol. 4, No. 2, 2023, hal. 358.

⁴ Nasrullah., dkk. *Perencanaan Destinasi Pariwisata* (Medan : Yayasan Kita Menulis : 2023). Hal. 24.

⁵ Andrea Giampiccoli dkk, "Are 'Albergo Diffuso' and community-based tourism the answers to community development in Sount Africa?". *Development Southern Africa Journal*, Vol. 33, No. 4, 2016, hal. 548

pelanggan adalah kesesuaian antara apa yang dirasakan dengan apa yang diharapkan pelanggan dari pengalamannya.⁶

Pentingnya kepuasan pelanggan untuk wisata Blitar Park, adalah untuk meningkatkan niat kunjungan, membuat agar pelanggan merekomendasikan kepada rekannya dan memenuhi harapan pelanggan sendiri. Untuk mewujudkan potensi wisata yang memadai dan sesuai dengan kepuasan pelanggan wisata diperlukan manajemen potensi wisata. Menurut George R. Terry manajemen adalah suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Dalam sebuah kegiatan manajemen perlu adanya Prinsip Perencanaan (*Principle of Planning*), Prinsip Organisasi (*Principle of Organization*), Prinsip Pelaksanaan (*Principle of Actuating*), dan Prinsip Pengawasan (*Principle of Controlling*). Keempat fungsi manajemen ini disingkat dengan POAC. Sehingga dengan penerapan ini setiap tindakan akan berjalan dengan *flexible* dalam mencapai sebuah tujuan.⁷

Manajemen potensi wisata sangat penting dalam menjamin keberlanjutan dan daya saing sebuah destinasi wisata. Dalam konteks ini, pengelolaan potensi wisata tidak hanya berfokus pada pembangunan fisik semata, melainkan mencakup pengelolaan atraksi, aksesibilitas, amenitas, serta layanan tambahan (*ancillary services*) yang terintegrasi dan berorientasi pada kebutuhan serta harapan

⁶ Viola & Nursila Ginting. "Analisa Teori Kepuasan Wisatawan terhadap Objek Wisata". *Energy and Engineering Conference Journal*, Vol. 5, No. 5, 2022, hal. 643.

⁷ Rifaldi dwi Syahputro & Nuri Aslami. "Prinsip-prinsip Utama Manajemen George R. Terry". *Manajemen Kreatif Jurnal*, Vol. 1, No. 3, 2023. Hal. 53.

pengunjung. Pendekatan manajemen 4A ini yang menjadi landasan dalam mengembangkan daya tarik destinasi dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Manajemen potensi wisata di Blitar Park adalah manajemen yang efektif berfokus pada penciptaan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan wisata. Dengan memahami kebutuhan dan harapan pengunjung, pengelola wisata dapat merancang layanan dan fasilitas yang sesuai, sehingga dapat meningkatkan kepuasan, dan meningkatkan niat kunjungan lagi di destinasi wisata Blitar Park.

Kepuasan pelanggan menjadi tolok ukur penting dalam dunia pariwisata karena erat kaitannya dengan loyalitas, niat kunjung ulang, dan efek promosi dari mulut ke mulut. Apabila wisatawan merasa puas terhadap pelayanan dan pengalaman yang diterima, maka besar kemungkinan mereka akan merekomendasikan destinasi tersebut kepada orang lain. Oleh karena itu, pengelola wisata harus mampu mengelola setiap aspek potensi yang dimiliki secara sistematis dan berkesinambungan, dengan tetap memperhatikan kualitas pelayanan dan pemeliharaan fasilitas yang ada.

Berdasarkan pemaparan data di atas dengan melihat pentingnya peran manajemen dalam mengoptimalkan potensi wisata dan kaitannya dengan kepuasan pelanggan, maka penelitian ini dirasa perlu untuk dilakukan. Penelitian ini berupaya untuk mengidentifikasi dan menganalisis bagaimana pengelolaan potensi wisata di Blitar Park diterapkan dalam kerangka 4A dan bagaimana dampaknya terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif baik secara teoritis maupun praktis dalam pengembangan kepariwisataan lokal, khususnya di Blitar Park. Sehingga peneliti

dalam penelitian ini mengambil judul “**Manajemen Potensi Wisata untuk Kepuasan Pelanggan di Destinasi Wisata Blitar Park**”

B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti ini berkaitan dengan manajemen potensi wisata dengan menggunakan untuk kepuasan pelanggan di destinasi wisata Blitar Park. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana manajemen *Attractions* untuk kepuasan pelanggan di destinasi wisata Blitar Park?
- b. Bagaimana manajemen *Accessibility* untuk kepuasan pelanggan di destinasi wisata Blitar Park?
- c. Bagaimana manajemen *Amenities* untuk kepuasan pelanggan di destinasi wisata Blitar Park?
- d. Bagaimana manajemen *Ancillary services* untuk kepuasan pelanggan di destinasi wisata Blitar Park?

C. Tujuan Penelitian

Adanya penelitian ini yang bertujuan untuk menjelaskan tentang manajemen potensi wisata untuk kepuasan pelanggan di destinasi wisata Blitar Park. Berkaitan dengan permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya, maka penelitian ini ditetapkan beberapa tujuan penelitian, antara lain :

- a. Untuk mengetahui lebih dalam tentang manajemen *Attractions* untuk kepuasan pelanggan di destinasi wisata Blitar Park.

- b. Untuk mengetahui lebih dalam tentang manajemen *Accessibility* untuk kepuasan pelanggan di destinasi wisata Blitar Park.
- c. Untuk mengetahui lebih dalam tentang manajemen *Amenities* untuk kepuasan pelanggan di destinasi wisata Blitar Park.
- d. Untuk mengetahui lebih dalam tentang manajemen *Ancillary services* untuk kepuasan pelanggan di destinasi wisata Blitar Park.

D. Kegunaan Penelitian

Manfaat yang akan diperoleh dengan melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, menambah pengetahuan dan wawasan dalam dalam bidang manajemen potensi wisata untuk kepuasan pelanggan di destinasi wisata Blitar Park.

- b. Manfaat Praktis

Penelitian ini menjadi persyaratan untuk dapat menyelesaikan studi di Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatuallah Tulungagung, dalam keilmuan Pariwisata Syariah. Manfaat penelitian ini secara praktik ialah dapat dijadikan sebagai sumber referensi, rujukan dan sumber informasi

bagi mahasiswa atau peneliti lain agar dapat meningkatkan kualitas penelitian selanjutnya.

a. Bagi Pengelola Usaha atau Wisata

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu bahan perbaikan serta menambah wawasan yang bermanfaat bagi Blitar Park dalam menerapkan manajemen potensi wisata yang sesuai agar dapat memaksimalkan kepuasan pelanggan yang mengunjungi destinasi wisata ini.

b. Bagi penulis

Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi sebagai acuan untuk meningkatkan ilmu pengetahuan dan menambah wawasan serta pola pikir dalam menerapkan manajemen potensi wisata untuk kepuasan pelanggan di destinasi wisata Blitar Park.

c. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan untuk penelitian yang berkaitan dengan manajemen potensi wisata untuk kepuasan pelanggan di destinasi wisata Blitar Park, diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam menambah ilmu pengetahuan.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan acuan sebagai tambahan untuk penelitian selanjutnya mengenai manajemen potensi wisata untuk kepuasan pelanggan di destinasi wisata Blitar Park maupun di tempat yang lain.

E. Penegasan Istilah

Untuk membahas permasalahan dalam penelitian ini, diperlukan penegasan beberapa kata kunci yang pengertiannya dan pembatasannya perlu dijelaskan antara lain :

a. Manajemen Potensi Wisata

Manajemen adalah seperangkat kegiatan berupa perencanaan dan pengambilan keputusan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang diarahkan kepada sumberdaya organisasi (manusia, finansial, peralatan fisik dan informasi) dengan tujuan untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara berdaya guna dan berhasil guna (Stoner, 2009).⁸ Sedangkan pengertian potensi wisata adalah segala hal dalam keadaan baik yang nyata dan tidak dapat diraba yang digarap, diatur dan disediakan sedemikian rupa sehingga dapat bermanfaat atau dimanfaatkan, diwujudkan sebagai kemampuan faktor dan unsur yang diperlukan atau menentukan pengembangan kepariwisataan, baik itu berupa suasana, kejadian, benda maupun layanan atau jasa-jasa.⁹

⁸ Haris Fauzi. "Pelatihan Manajemen Keuangan Bagi Pelaku UMKM Sebagai Upaya Penguatan UMKM Jabar Juara Naik Kelas". *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, Vol. 1, No. 3, 2020, hal. 247.

⁹ Yati Heryati. "Potensi Pengembangan Obyek Wisata Pantai Kapandullu di Kabupaten Mamuju". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Pembangunan*, Vol. 1, No. 1, 2019, Hal. 62-63.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pengertian manajemen potensi wisata adalah seperangkat kegiatan di wisata yang melibatkan perencanaan dan pengambilan keputusan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian sumber daya untuk mengembangkan dan mengelola destinasi potensi wisata.

b. Kepuasan Pelanggan (Wisatawan)

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.¹⁰ Jika berada di bawah harapan, wisatawan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, wisatawan puas. Jika kinerja melebihi harapan, wisatawan amat puas atau senang. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan wisata adalah tanggapan emosional terhadap pengalaman pelanggan terhadap produk atau jasa wisata yang ditawarkan, jika pelanggan puas maka akan berdampak pada meningkatnya dan tingginya jumlah pelanggan wisata yang datang.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan ini dibuat untuk memudahkan pembaca memahami isi dari penelitian ini. Sebagai karya ilmiah, penulisan skripsi ini harus memenuhi syarat logis dan sistematis. Maka dalam pembahasannya, penulis menyusun skripsi ini dalam enam bab, yang mana dalam masing-masing bab terdiri dari beberapa sub

¹⁰ Meithiana Indrasari Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan (Surabaya : Unitomo Press : 2019). Hal. 82

bab yang memiliki kaitan antara satu dengan yang lainnya. Secara terperinci, sistematika pembahasan penulis dideskripsikan sebagai berikut:

a. Bagian Awal Penjabaran

Terdiri dari halaman sampul luar, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan daftar abstrak.

b. Bagian utama (inti)

Terdiri dari beberapa bab dan masing-masing bab memiliki masing-masing, yaitu:

a. Bab I Pendahuluan

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan. Konteks penelitian memaparkan tentang manajemen potensi wisata untuk kepuasan pelanggan di destinasi wisata Blitar Park. Fokus penelitian memaparkan tentang pembatasan masalah penelitian dan pertanyaan terkait manajemen potensi wisata untuk kepuasan pelanggan di destinasi wisata Blitar Park

Tujuan penelitian memaparkan tentang upaya pengidentifikasian manajemen potensi wisata untuk kepuasan pelanggan di destinasi wisata Blitar Park.

Manfaat penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan pada bab ini memaparkan tentang harapan peneliti, agar pembaca

dapat menemukan latar belakang atau alasan secara teoritis dari sumber bacaan terpercaya dan secara praktis dapat mengetahui keadaan sebenarnya di lokasi penelitian tersebut. Bab ini merupakan dasar atau acuan dari bab-bab selanjutnya. Yang mana bab-bab selanjutnya merupakan pengembangan teori yang memiliki tujuan sebagai pendukung teori yang didasarkan atau yang mengacu pada bab I ini.

b. Bab II Kajian Pustaka

Bab ini berisi penjelasan-penjelasan keputusan yang berfungsi sebagai acuan teoritik dalam melakukan penelitian, di dalamnya dijelaskan mengenai strategi berbagai daftar ilmu dan rujukan terkait manajemen potensi wisata untuk kepuasan pelanggan. Pada bab ini memaparkan tentang uraian tinjauan pustaka, penelitian terdahulu, dan kerangka berfikir.

Pada kajian teori penelitian ini terdapat beberapa teori yaitu yang pertama adalah manajemen potensi wisata, kedua yaitu kepuasan pelanggan. Dengan begitu bab ini berisi teori-teori mengenai “Manajemen Potensi Wisata untuk Kepuasan Pelanggan di Destinasi Wisata Blitar Park”.

Penelitian terdahulu memaparkan tentang hasil pencarian dan jurnal penelitian dengan tema yang sama atau mirip, yakni seputar manajemen potensi wisata untuk kepuasan pelanggan. Akan tetapi dengan posisi yang berbeda dengan penelitian ini. Penelitian terdahulu

memiliki tujuan untuk dijadikan suatu bahan tambahan referensi ataupun bahan pertimbangan bagi peneliti.

Kerangka berfikir menggambarkan mengenai skema atau gambaran konsep yang menjadi acuan bagi peneliti untuk menggali data mengenai “Manajemen Potensi Wisata untuk Kepuasan Pelanggan di Destinasi Wisata Blitar Park”.

c. Bab III Metode Penelitian

Bab ini tentang penulis memberikan penjelasan mengenai metodologi penelitian yang meliputi pendekatan dan jenis penelitian, kehadiran peneliti, lokasi peneliti dan subyek penelitian, metode pengumpulan data yang terdiri dari sumber dan jenis data (kata-kata dan Tindakan, sumber tertulis, foto), metode pengumpulan data (observasi, wawancara, dan dokumentasi), analisis data, pengecekan keabsahan temuan, tahap-tahap penelitian dan sistematika pembahasan.

d. Bab IV Hasil Penelitian

Terdiri dari paparan data dan temuan penelitian. Dimana dalam penelitian ini tentunya dijelaskan gambaran terkait objek penelitian dan penyajian data dari hasil penelitian yang dilakukan, baik dari hasil dokumentasi, observasi, maupun wawancara, terkait manajemen potensi wisata untuk kepuasan pelanggan di Blitar Park.

e. Bab V Pembahasan

Terdiri dari pembahasan paparan mengenai teori yang ditemukan (manajemen potensi wisata untuk kepuasan pelanggan di Blitar Park) terhadap teori-teori temuan sebelumnya, serta penjelasan dari teori yang ditemukan peneliti di lapangan.

f. Bab VI Penutup

Bab ini terdiri atas kesimpulan terhadap pembahasan data-data yang telah dianalisis dan saran sebagai bahan pertimbangan dan menjadikan sumbangan pemikiran bagi bisnis atau usaha yang bergerak di bidang kepariwisataan.

c. Bagian Akhir

Terdiri dari daftar rujukan, lampiran-lampiran yang diperlukan untuk meningkatkan validitas isi proposal, surat pernyataan keaslian tulisan dan daftar riwayat hidup.