

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Konteks Penelitian**

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam pembangunan ekonomi di Indonesia. Industri ini memiliki potensi besar untuk menciptakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat dan mendorong pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan. Selain itu, pariwisata menjadi potensi kekayaan daerah yang harus dikelola dengan baik guna menghasilkan pendapatan asli daerah (PAD). Selain berkontribusi terhadap PAD, pariwisata pada saat ini juga merupakan suatu hal yang digunakan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan mutlak manusia dalam berwisata, baik bagi masyarakat yang melakukan perjalanan wisata (wisatawan) maupun masyarakat sekitar daerah tujuan wisata.<sup>2</sup> Dengan bertambahnya keinginan dan kebutuhan berwisata tersebut, maka keberadaan fasilitas wisata menjadi sangatlah penting.

Menurut Spillane, fasilitas adalah segala bentuk sarana dan prasarana yang berperan dalam menunjang operasional destinasi wisata guna memenuhi berbagai kebutuhan pengunjung. Keberadaan fasilitas ini tidak secara langsung memicu pertumbuhan destinasi, namun perkembangannya biasanya sejalan

---

<sup>2</sup> Dema Defri Yanto et al., "Partisipasi Masyarakat dalam Pengelolaan Objek Wisata Pantai Pasir Panjang Tanjung Tanah Kecamatan Danau Kerinci Kabupaten Kerinci," *Jurnal Administrasi Nusantara Maha (JAN Maha)* 6, no. 2 (Februari 28, 2024): 152.

dengan atau mengikuti perkembangan atraksi wisata yang ada.<sup>3</sup> Fasilitas wisata merupakan sarana dan prasarana yang disediakan oleh pengelola destinasi wisata untuk dapat digunakan dan dinikmati oleh wisatawan yang datang sesuai dengan fungsinya, dengan tujuan agar dapat memberikan kepuasan secara maksimal.<sup>4</sup> Dalam menyediakan fasilitas wisata, tentunya harus tetap memperhatikan fungsi dan kegunaannya secara maksimal agar dapat memenuhi kebutuhan wisatawan serta memberikan kepuasan bagi wisatawan.

Hal ini selaras dengan teori *Customer Satisfaction* yang dikemukakan oleh Kotler dan Armstrong, yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh sejauh mana kinerja suatu produk atau layanan mampu memenuhi atau melampaui harapan konsumen.<sup>5</sup> Senada dengan itu, Tjiptono menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat emosi yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antara harapan dan kinerja aktual yang diterimanya.<sup>6</sup>

Selain itu, dalam konteks layanan pariwisata, kualitas pelayanan atau *service quality* juga menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan wisatawan. Pujawan menjelaskan bahwa kualitas pelayanan muncul dari persepsi wisatawan yang membandingkan harapan mereka terhadap layanan dengan realita pelayanan yang diterima. Dua elemen utama dalam hal ini

---

<sup>3</sup> Ni Putu Taning et al., “Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Destinasi Wisata Alam Aik Nyet Desa Buwun Sejati” *Jurnal Pariwisata Bertanggung Jawab* 2, no. 2 (November 16, 2022): 380-381.

<sup>4</sup> Yozi Ardiansyah dan Ratnawili, “Daya Tarik, Citra Destinasi, dan Fasilitas Pengaruhnya Terhadap Minat Berkunjung Ulang Pada Objek Wisata Wahana Surya Bengkulu Tengah,” *Jurnal Manajemen Modal Insani dan Bisnis* 2, no. 2, (November 23, 2021): 131.

<sup>5</sup> Philip Kotler dan Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2001): 13.

<sup>6</sup> Fandy Tjiptono, *Prinsip & Dinamika Pemasaran* (Yogyakarta: J & J Learning, 2010): 147.

adalah *expected service* dan *perceived service*. Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kesan positif dan memperkuat loyalitas wisatawan terhadap suatu destinasi.<sup>7</sup>

Kepuasan wisatawan yang tercipta melalui pelayanan yang optimal menjadi semakin relevan ketika melihat potensi besar sektor pariwisata di Indonesia. Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki keindahan alam serta keanekaragaman flora dan fauna. Selain itu, Indonesia juga memiliki banyak destinasi pariwisata dengan potensi yang cukup besar sehingga banyak digemari oleh wisatawan dari berbagai daerah hingga berbagai negara. Berdasarkan hal tersebut, Indonesia menjadi salah satu negara sebagai tujuan wisata.<sup>8</sup> Jawa Timur merupakan salah satu daerah yang potensial untuk menjadi tujuan wisata karena memiliki beragam destinasi wisata. Seperti halnya di Kabupaten Tulungagung tepatnya di Desa Bendilwungu, Kecamatan Sumbergempol yang memiliki potensi sebagai tujuan wisata yaitu destinasi wisata *Waterpark Splash*.

Destinasi wisata *Waterpark Splash* merupakan taman rekreasi air yang menyediakan berbagai wahana permainan air dan dapat dinikmati oleh berbagai kalangan, mulai dari anak-anak, remaja hingga dewasa. Wahana air yang dapat dinikmati diantaranya yaitu kolam renang *Waterboom*, *rice slide*, *slide circle*,

---

<sup>7</sup> I. Pujawan, *Riset Pemasaran Kontemporer*, Edisi Pertama (Jakarta: Salemba, 2010): 97.

<sup>8</sup> Risalatul Ummah dan Mohammad Hipni, "Implementasi Kebijakan Pengembangan Pariwisata Halal dalam Meningkatkan Kepuasan Wisatawan di Kabupaten Bangkalan," *Kabilah: Journal of Social Community* 6, no. 2 (Desember 31, 2021): 34.

mandi busa dan lain-lain.<sup>9</sup> Destinasi wisata *Waterpark Splash* juga memiliki wahana non air, yaitu bioskop 9 dimensi. Bioskop 9 dimensi tersebut menjadi daya tarik yang unik dan pertama kali hadir di Jawa Timur. Dengan adanya bioskop 9 dimensi (9D) serta permainan air yang beragam tentu dapat memberikan pengalaman yang edukatif dan menghibur. Selain itu, dukungan fasilitas yang memadai juga dapat meningkatkan kenyamanan wisatawan dalam berkunjung, sehingga destinasi ini dapat menjadi pilihan utama bagi para wisatawan yang mencari alternatif wisata berbasis hiburan dan edukasi.

Kondisi ini juga didukung oleh hasil beberapa penelitian sebelumnya. Penelitian oleh Nesha Mutiara Aneksie menyatakan bahwa peran aktif Dinas Pariwisata dan Pokdarwis sangat dibutuhkan dalam mengelola serta mengoptimalkan fasilitas agar menunjang daya tarik wisata secara maksimal.<sup>10</sup> Demikian pula penelitian oleh Hasna Laila Abida menyimpulkan bahwa strategi pengawasan, perbaikan, dan evaluasi fasilitas secara rutin mampu berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan wisatawan.<sup>11</sup>

Suatu destinasi wisata pastinya memiliki kelebihan dan kekurangan dalam pengelolaannya. Kelebihannya bisa berupa mampu menyejahterakan masyarakat seperti memberikan lapangan pekerjaan atau yang lainnya. Sedangkan kekurangannya bisa berupa pencemaran lingkungan atau

---

<sup>9</sup> Bastomi, “*Splash Waterpark Tulungagung: Tiket Masuk, Jam Buka, Lokasi*,” (Januari 20, 2024) <https://www.kacawisata.com/splash-waterpark-tulungagung>, diakses Februari 20, 2025.

<sup>10</sup> Nesha Mutiara Aneksie, “*Optimalisasi Fasilitas Wisata di Desa Wisata Kubu Gadang*” (Sumatera Barat: Skripsi, 2023): 20-63.

<sup>11</sup> Hasna Laila Abida, “*Optimalisasi Fasilitas Wisata Guna Meningkatkan Kepuasan Wisatawan di Destinasi Wisata Waterpark Singapore*,” (Tulungagung: Skripsi, 2024): 46-89.

penyediaan fasilitas wisata yang belum optimal. Destinasi wisata *Waterpark Splash* telah menyediakan fasilitas yang lengkap dan cukup memadai dengan didukung oleh kebersihan dan kerapian. Menurut teori Spillane, fasilitas dikelompokkan menjadi tiga bagian yaitu fasilitas utama, fasilitas pendukung, dan fasilitas pelengkap.<sup>12</sup> Adapun fasilitas-fasilitas yang mencakup ketiga bagian tersebut yang ada di destinasi *Waterpark Splash*, antara lain yaitu toilet, kamar ganti, kantin, tempat ibadah (mushola), tempat istirahat (gazebo), pusat informasi, tempat parkir dan yang lain-lain dengan di dukung oleh kebersihan, kenyamanan dan keindahan.

Akan tetapi, dengan adanya fasilitas wisata yang cukup lengkap dan memadai, pengelola (owner) dan karyawan masih belum sepenuhnya mengoptimalkan fasilitas wisata yang tersedia. Berdasarkan hasil pra observasi, terdapat beberapa masalah terkait fasilitas yang ada di destinasi wisata *Waterpark Splash*. Seperti beberapa toilet yang berlumut, tempat duduk yang rusak, beberapa tempat sampah yang pecah tanpa memiliki penutup, terdapat banyak sampah di area belakang. Hal ini dikarenakan kurangnya pengawasan dari pengelola *Waterpark Splash* terhadap fasilitas yang ada. Dengan adanya masalah-masalah tersebut tentu dapat berdampak terhadap kepuasan wisatawan saat mereka berkunjung ke destinasi wisata *Waterpark Splash*.

Dengan adanya potensi wisata di suatu destinasi, tentunya belum cukup untuk menjamin kepuasan wisatawan tanpa diimbangi dengan kesediaan

---

<sup>12</sup> Supriadi Siagian dan Merry Moy Mita, "Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Wisata Pamah View, Kabupaten Langkat," *TOBA: Journal of Tourism, Hospitality and Destination* 1, no. 2, (Juni 28, 2022): 83.

fasilitas wisata yang memadai. Dengan demikian, optimalisasi fasilitas wisata perlu untuk dilakukan agar suatu destinasi wisata bisa lebih unggul dan dapat bersaing guna memperoleh kepuasan dari para wisatawan. Untuk mengoptimalkan fasilitas wisata dapat dilakukan melalui berbagai upaya, baik berupa tindakan perawatan maupun pemeliharaan terhadap fasilitas wisata. Hal tersebut bertujuan agar fasilitas yang tersedia selalu dalam kondisi baik, aman, dan nyaman untuk digunakan serta wisatawan merasa puas.

Berdasarkan realitas yang telah dijelaskan di atas, dapat diketahui bahwasanya terdapat kesenjangan antara yang seharusnya terjadi dengan yang senyatanya terjadi di destinasi wisata *Waterpark Splash*. Dengan adanya fasilitas wisata yang memadai, tentunya dapat memberikan pengalaman dan meningkatkan kepuasan wisatawan di destinasi wisata *Waterpark Splash*. Akan tetapi, pada kenyataannya masih terdapat permasalahan yang dihadapi wisatawan saat memanfaatkan fasilitas di destinasi *Waterpark Splash*. Oleh karena itu, pengelola (owner) dan karyawan perlu melakukan optimalisasi terhadap fasilitas wisata yang ada.

Hal tersebut dapat dicapai melalui pemeliharaan kondisi dan fungsi fasilitas wisata, sehingga semua sarana dan prasarana yang tersedia dapat beroperasi dengan baik dan terhindar dari kerusakan. Dengan begitu, pengelola mampu mewujudkan kepuasan wisatawan dalam ketersediaan fasilitas wisata secara maksimal. Realitas tersebut menarik untuk diteliti lebih lanjut dengan melihat bagaimana kontribusi optimalisasi fasilitas wisata yang diberikan

pengelola dalam meningkatkan kepuasan wisatawan di destinasi wisata *Waterpark Splash*.

Berdasarkan pemaparan di atas, penelitian ini penting untuk dilakukan agar dapat mengetahui upaya pengoptimalan fasilitas wisata dalam meningkatkan kepuasan wisatawan. Apabila masih ditemukan adanya kekurangan dalam upaya tersebut, maka perlu dilakukan evaluasi. Selain itu, optimalisasi fasilitas wisata juga dapat mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh wisatawan sehingga dapat meningkatkan kepuasan saat berkunjung.

Penelitian ini penting untuk dilakukan agar langkah-langkah yang diambil dalam mengoptimalkan fasilitas wisata dapat dilakukan secara lebih terarah, efektif dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan wisatawan, sehingga mampu meningkatkan kepuasan wisatawan di destinasi wisata *Waterpark Splash*. Oleh karena itu, peneliti dalam penelitian ini mengambil judul “**Optimalisasi Fasilitas Wisata untuk Meningkatkan Kepuasan Wisatawan di Destinasi Wisata *Waterpark Splash***”.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian pada konteks penelitian di atas, dapat diperoleh fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana potensi destinasi wisata *Waterpark Splash*?
2. Bagaimana upaya optimalisasi fasilitas wisata di destinasi wisata *Waterpark Splash*?
3. Bagaimana kontribusi optimalisasi fasilitas wisata dalam meningkatkan kepuasan wisatawan di destinasi wisata *Waterpark Splash*?

### C. Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan fokus penelitian di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui potensi destinasi wisata *Waterpark Splash*.
2. Untuk mengetahui upaya optimalisasi fasilitas wisata di destinasi wisata *Waterpark Splash*.
3. Untuk mengetahui kontribusi optimalisasi fasilitas wisata dalam meningkatkan kepuasan wisatawan di destinasi wisata *Waterpark Splash*.

### D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, adapun manfaat penelitian yang diharapkan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan dalam bidang pariwisata, khususnya mengenai optimalisasi fasilitas wisata. Hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan dan memperdalam pemahaman mengenai bagaimana optimalisasi fasilitas wisata dalam meningkatkan kepuasan wisatawan, sehingga menjadi dasar bagi pengembangan teori dan kajian akademik selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian bagi peneliti sendiri dipergunakan untuk penulisan tugas akhir sekaligus untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan dan paham tentang optimalisasi fasilitas wisata untuk



meningkatkan kepuasan wisatawan di destinasi wisata *Waterpark Splash*, serta memberikan pengalaman dan pengetahuan dalam mengaplikasikan teori ke dalam praktik pengelolaan fasilitas wisata.

b. Bagi Pihak Destinasi Wisata *Waterpark Splash*

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan bahan evaluasi kepada pengelola destinasi dalam mengoptimalkan fasilitas wisata agar dapat memberikan kepuasan bagi wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata *Waterpark Splash*.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti mengenai permasalahan yang sama terkait optimalisasi fasilitas wisata di destinasi wisata *Waterpark Splash* ataupun peneliti selanjutnya bisa mengembangkan kajian yang lebih luas dan mendalam dengan menggunakan metode penelitian yang berbeda serta menemukan permasalahan yang lebih spesifik.

## **E. Penegasan Istilah**

Agar dapat memudahkan dan memperjelas pemahaman tentang penelitian yang berjudul “Optimalisasi Fasilitas Wisata untuk Meningkatkan Kepuasan Wisatawan di Destinasi Wisata *Waterpark Splash*”, maka penulis memberikan penegasan istilah secara konseptual dan operasional.

## 1. Secara Konseptual

### a. Optimalisasi

Optimalisasi merupakan suatu proses atau tindakan yang dilakukan untuk merancang sesuatu sebagai desain, sistem atau keputusan menjadi lebih atau mendekati sempurna, fungsional, atau lebih efektif.<sup>13</sup> Dengan kata lain, optimalisasi dapat didefinisikan sebagai proses yang dilakukan untuk menjadikan sesuatu yang sudah ada menjadi lebih efektif dan efisien.

### b. Fasilitas Wisata

Fasilitas wisata merupakan sarana pelengkap di suatu destinasi wisata yang digunakan oleh wisatawan saat berkunjung dan memberikan pengalaman berwisata di destinasi wisata.<sup>14</sup> Secara khusus, fasilitas wisata bertujuan untuk mendukung terciptanya kenyamanan, kemudahan, dan keselamatan pada saat wisatawan berwisata di suatu destinasi wisata.<sup>15</sup>

### c. Kepuasan Wisatawan

Kepuasan wisatawan merupakan salah satu bentuk perilaku seseorang pasca melakukan kunjungan wisata. Kepuasan wisatawan

---

<sup>13</sup> Sari Wiyanti, "Optimalisasi Destinasi Pariwisata Dengan Pemberdayaan Potensi Alam Pesisir Pantai Utara Sebagai Daya Tarik Kota Tegal: Analisis Swot," *Permana : Jurnal Perpajakan, Manajemen, dan Akuntansi* 13, no. 2 (Agustus 4, 2021): 218.

<sup>14</sup> Umi Nurchomariyah dan Aditya Liliyan, "Pengaruh Daya Tarik Wisata, Aksesibilitas, Fasilitas, dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan di Umbul Ponggok," *JURNAL PIJAR Studi Manajemen Dan Bisnis* 1, no. 3 (Mei 24, 2023): 345.

<sup>15</sup> Yudha Nugraha dan Feny M. A. Fallo, "Pengaruh Kualitas Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Daya Tarik Wisata Taman Nostalgia Kota Kupang," *Jurnal Pariwisata Indonesia* 17, no. 2 (Desember 31, 2021): 15.

juga memiliki kesamaan dengan harapan maupun kenyataan yang dirasakan pada saat wisatawan mengunjungi suatu destinasi wisata.<sup>16</sup>

## 2. Secara Operasional

Pengertian secara operasional dalam penelitian dengan judul “Optimalisasi Fasilitas Wisata untuk Meningkatkan Kepuasan Wisatawan di Destinasi Wisata *Waterpark Splash*” adalah upaya yang dilakukan melalui proses atau tindakan dalam memaksimalkan fasilitas wisata yang telah ada agar menjadi fasilitas yang lebih baik sesuai fungsi dan kegunaannya dengan tujuan meningkatkan kepuasan wisatawan yang berkunjung di destinasi wisata *Waterpark Splash*.

## F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi akan dibagi menjadi enam bab. Masing-masing bab terdiri atas sub-bab yang saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya. Berikut sistematika penulisan skripsi pada penelitian ini:

### 1. Bagian Awal

Pada bagian awal terdiri dari halaman sampul luar, halaman judul, halaman persetujuan dosen pembimbing, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian, halaman motto dan persembahan, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar lampiran, dan abstrak.

---

<sup>16</sup> Didi Riadi et al., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Ke Desa Wisata Hijau Bilebante yang Dimediasi Oleh Kepuasan Wisatawan,” *Jurnal Riset Pemasaran* 2, no. 2, (Juni, 2023): 41.

## 2. Bagian Utama

**BAB I PENDAHULUAN** : Bab ini terdiri dari konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penegasan istilah dan sistematika penulisan.

**BAB II KAJIAN PUSTAKA** : Bab ini membahas mengenai uraian teori-teori yang mendukung dan menjadi dasar dalam pembahasan penelitian, yang terdiri dari landasan teoritis, penelitian terdahulu dan kerangka konseptual.

**BAB III METODE PENELITIAN** : Bab ini membahas mengenai metodologi penelitian yang terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahapan penelitian.

**BAB IV HASIL PENELITIAN** : Bab ini membahas mengenai pemaparan data dan temuan penelitian. Dimana dalam penelitian ini menjelaskan gambaran terkait objek penelitian dan penyajian data dari hasil penelitian yang diperoleh melalui dokumentasi, observasi dan wawancara mendalam

terkait Optimalisasi Fasilitas Wisata untuk Meningkatkan Kepuasan Wisatawan di Destinasi Wisata *Waterpark Splash*.

**BAB V PEMBAHASAN** : Bab ini menjelaskan hasil pembahasan penelitian yang diteliti nantinya dengan membandingkan teori maupun studi empiris dari para ahli maupun penelitian yang telah ada.

**BAB VI PENUTUP** : Bab ini berupa penutup yang terdiri dari kesimpulan, dan saran dari hasil penelitian.