

BAB I PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Indonesia dikenal sebagai negara yang kaya akan sumber daya dan keindahan alam. Potensi keindahan alamnya dapat dikembangkan menjadi sektor pariwisata unggulan jika dikelola dengan baik, menjadikannya aset penting, baik di tingkat daerah maupun nasional. Setiap destinasi wisata memiliki keunikan tersendiri yang menarik minat pengunjung untuk datang. Beragam jenis pariwisata alam di Indonesia meliputi wisata pantai, wisata laut, hingga wisata bawah laut. Dengan pengelolaan yang baik, keindahan alam ini dapat dinikmati oleh banyak orang dan menjadi sumber pendapatan serta pertumbuhan ekonomi bagi daerah.²

Potensi pariwisata Indonesia sangat besar dalam mendukung pembangunan ekonomi, baik di tingkat daerah maupun nasional. Peran pemerintah dalam mengembangkan sektor ini sangat penting, dengan tujuan meningkatkan pendapatan nasional, kesejahteraan rakyat, menciptakan lapangan kerja, dan mempromosikan objek wisata, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata.³

² Imam Fachruddin Ida Gemawati Monda, "Strategi Pengembangan Pariwisata Di Kabupaten Tulungagung," *Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara* 2, No. 2 (2018): 1–9.

³ *Salinan Menimbang Presiden Republik Indonesia*, N.D.

Pemerintah Provinsi Jawa Timur saat ini memprioritaskan pengembangan sektor pariwisata, mengingat provinsi ini memiliki kekayaan alam yang berpotensi dikembangkan menjadi destinasi wisata daerah. Dengan demikian, sektor pariwisata diharapkan menjadi salah satu sumber utama peningkatan pendapatan ekonomi daerah. Pertumbuhan ekonomi di sektor pariwisata, khususnya wisata pantai, terus meningkat, didukung oleh kebijakan dan regulasi pemerintah dalam pengelolaan destinasi wisata⁴.

Pantai-pantai di wilayah selatan Jawa Timur, yang berbatasan dengan Samudra Hindia, menjadi destinasi wisata unggulan karena ombak besar dan keindahan laut dengan pasir putih. Kabupaten Tulungagung, yang terletak di daerah ini, memiliki potensi wisata besar. Pengembangan pariwisata semakin didorong oleh pembangunan Infrastruktur Jalur Lintas Selatan, yang menghubungkan wilayah pesisir selatan Pulau Jawa. Salah satu destinasi yang berkembang berkat jalur ini adalah Pantai Gemah, yang terletak di semenanjung Teluk Popoh, Desa Keboireng, Kecamatan Besuki. Meskipun baru diresmikan pada 26 Desember 2016, Pantai Gemah kini menjadi objek wisata yang mudah diakses dan berpotensi meningkatkan ekonomi daerah.⁵

⁴ Pangestuti dan Tourism, *Journal of Indonesian Tourism and Chief Editor*.

⁵ Dm et al., "Pemanfaatan Jalur Lintas Selatan Tulungagung Terhadap Potensi Pariwisata Kecamatan Besuki."

Dalam era persaingan destinasi wisata yang semakin ketat, keberhasilan suatu objek wisata tidak hanya ditentukan oleh keindahan alam semata, tetapi juga oleh kualitas layanan yang diberikan kepada wisatawan. Layanan yang prima akan menciptakan pengalaman positif, meningkatkan kepuasan, dan mendorong loyalitas wisatawan untuk berkunjung kembali. Sebaliknya, pelayanan yang kurang maksimal dapat menurunkan citra destinasi, bahkan berdampak pada penurunan jumlah kunjungan⁶.

Berdasarkan observasi awal, beberapa permasalahan masih sering ditemukan di Pantai Gemah, seperti kurangnya fasilitas pendukung yang bersih dan layak, keterbatasan petugas pelayanan yang ramah dan informatif, serta belum optimalnya penanganan keluhan pengunjung. Hal ini menunjukkan perlunya strategi yang tepat dalam meningkatkan kualitas layanan, agar Pantai Gemah mampu bersaing dengan destinasi wisata lainnya dan memberikan pengalaman berkesan bagi para wisatawan.

Namun demikian, pertumbuhan jumlah kunjungan tersebut tidak selalu diikuti dengan peningkatan kualitas layanan yang memadai. Berdasarkan observasi dan beberapa ulasan dari pengunjung, masih ditemukan berbagai keluhan terkait aspek pelayanan, seperti kebersihan fasilitas umum yang belum terjaga dengan baik, kurangnya petugas

⁶ Hermawan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan serta Dampaknya terhadap Loyalitas."

informasi yang membantu wisatawan, terbatasnya area berteduh atau ruang ganti yang layak, hingga ketidakteraturan dalam pengelolaan lalu lintas kendaraan di sekitar lokasi pantai. Permasalahan-permasalahan tersebut jika tidak segera ditangani dapat menurunkan tingkat kepuasan wisatawan dan mengurangi minat kunjungan di masa mendatang⁷.

Strategi peningkatan kualitas layanan perlu dirancang secara sistematis, mencakup aspek perencanaan, pelatihan sumber daya manusia, perbaikan fasilitas, hingga evaluasi berkelanjutan. Dengan strategi yang tepat, diharapkan pengelolaan Pantai Gemah dapat lebih profesional, berorientasi pada kepuasan pengunjung, dan mendukung pengembangan pariwisata berkelanjutan di daerah tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi strategi peningkatan kualitas layanan berdasarkan realitas sosial yang terjadi di lapangan. Dengan pendekatan kualitatif, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang komprehensif tentang tantangan yang dihadapi, upaya-upaya yang telah dilakukan, serta solusi yang bersifat kontekstual dan aplikatif. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengelola wisata, pemerintah daerah, serta masyarakat lokal dalam mengembangkan Pantai Gemah menjadi destinasi wisata yang tidak hanya menarik secara visual, tetapi juga unggul dalam aspek layanan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji dan

⁷ Reza Islamy, D. Trisnawati, dan Rahayu, "The Effect of Perceived Service Quality, Perceived Value, Destination Image, Attitude to Visiting Behavior, Tourist Satisfaction on Tourist Loyalty."

merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan pada wisatawan di Pantai Gemah, sebagai kontribusi nyata dalam pengembangan sektor pariwisata lokal yang berdaya saing tinggi.

Keberhasilan destinasi wisata tidak hanya bergantung pada keindahan alam, tetapi juga pada kualitas layanan pariwisata yang tersedia. Layanan tersebut mencakup fasilitas, keramahan petugas, kebersihan, dan keamanan yang memengaruhi kepuasan dan keputusan wisatawan untuk kembali. Meskipun Pantai Gemah memiliki potensi besar, beberapa tantangan terkait layanan muncul, seperti kebersihan fasilitas umum yang kurang memadai, pelayanan staf yang dianggap tidak ramah, dan aksesibilitas yang terbatas. Selain itu, harga tiket yang dianggap tidak sebanding dengan kualitas layanan juga menjadi keluhan bagi wisatawan.⁸

Dalam pengembangan destinasi wisata di wilayah selatan Jawa Timur, Pantai Gemah menghadapi persaingan yang cukup ketat dengan sejumlah pantai lain yang telah lebih dulu dikenal luas, seperti Pantai Papuma di Jember, Pantai Klayar di Pacitan, dan Pantai Balekambang di Malang. Masing-masing pantai memiliki daya tarik alam yang khas. Pantai Gemah unggul dengan hamparan pasir cokelat kemerahan, ombak yang relatif tenang, dan deretan hutan pinus yang memberi suasana sejuk, sehingga cocok untuk wisata keluarga. Namun, dari sisi

⁸ Pangestuti dan Tourism, *Journal of Indonesian Tourism and Chief Editor*.

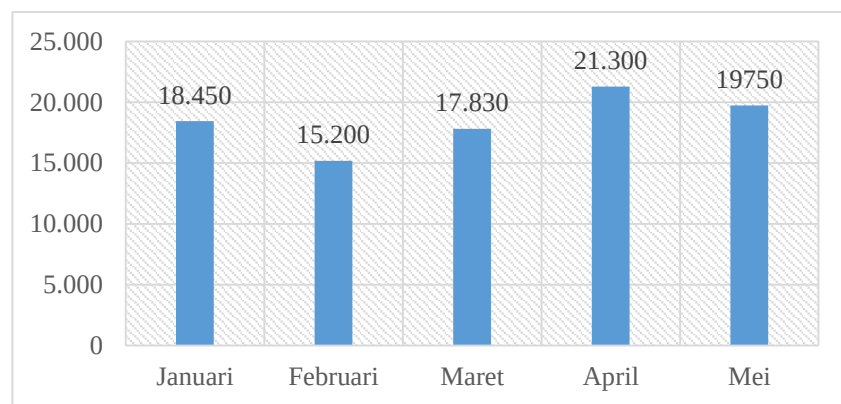
kualitas layanan dan pengelolaan fasilitas, Pantai Gemah masih tertinggal dibanding pesaingnya. Pantai Papuma, misalnya, dikenal karena kombinasi keindahan pasir putih dan tebing karang serta layanan petugas yang cukup ramah dan informatif. Sementara Pantai Klayar menawarkan pemandangan batu karang mirip Sphinx yang unik, meski akses menuju lokasi cukup sempit dan layanan masih kurang optimal di musim liburan. Di sisi lain, Pantai Balekambang yang terkenal dengan pura di atas batu karang menyerupai Tanah Lot di Bali, memiliki pengelolaan fasilitas yang lebih profesional dan promosi yang aktif dilakukan oleh pemerintah daerah⁹.

Salah satu destinasi wisata unggulan yang terus berkembang adalah Pantai Gemah, yang terletak di Kecamatan Besuki. Pantai ini menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan lokal maupun luar daerah karena keindahan alamnya, aksesibilitas yang baik, serta fasilitas yang semakin lengkap. Dalam kurun waktu Januari hingga Mei 2025, tercatat jumlah pengunjung yang datang ke Pantai Gemah mencapai 92.530 orang. Rinciannya adalah sebanyak 18.450 pengunjung pada bulan Januari, 15.200 pada Februari, 17.830 pada Maret, 21.300 pada April, dan 19.750 pada Mei. Peningkatan signifikan terlihat pada bulan April, yang bertepatan dengan libur Hari Raya Idul Fitri, sedangkan penurunan terjadi pada bulan Februari akibat cuaca hujan yang relatif tinggi. Data

⁹ Nabbihah, Ayubi, dan Al-hasyimi, “Peran Wisata Pantai Gemah dalam Meningkatkan Pendapatan UMKM Masyarakat Lokal di Kecamatan Besuki , Tulungagung.”

ini menunjukkan adanya fluktuasi kunjungan yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti musim liburan, kondisi cuaca, dan hari besar keagamaan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan kajian terhadap pola kunjungan wisatawan guna mendukung pengelolaan pariwisata yang lebih efektif dan berkelanjutan di kawasan Pantai Gemah.

Data Pengunjung Pantai Gemah Januari-Mei 2025



Gambar 1.1 Bagan Data Pengunjung Pantai Gemah Januari-Mei 2025

Tantangan-tantangan mencerminkan adanya kesenjangan antara harapan wisatawan terhadap layanan pariwisata yang ideal dan kenyataan yang mereka temui. Kesenjangan ini memengaruhi tingkat kepuasan wisatawan, yang pada gilirannya berdampak pada tingkat kunjungan ulang dan rekomendasi kepada calon wisatawan lain. Untuk mempertahankan daya tariknya sebagai destinasi wisata, pihak pengelola Pantai Gemah perlu memperhatikan peningkatan kualitas

layanan pariwisata, mengatasi keluhan wisatawan, dan memenuhi ekspektasi pengunjung.¹⁰

B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian

1. Fokus Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menggali dan memahami kualitas layanan pariwisata yang diterima oleh wisatawan lokal di Pantai Gemah, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur. Fokus utama penelitian adalah untuk mengeksplorasi pengalaman dan persepsi wisatawan terkait empat aspek kualitas layanan, yaitu kebersihan, fasilitas, kenyamanan, dan keramahan staf di kawasan wisata Pantai Gemah. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini akan memberikan pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penilaian wisatawan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak pengelola dan pelaku usaha wisata setempat.

2. Pertanyaan penelitian

- a. Bagaimana strategi peningkatan kualitas layanan di Pantai Gemah?
- b. Apa saja kendala yang di hadapi dalam melaksanakan strategi peningkatan kualitas layanan pada wisatawan di Pantai gemah?

¹⁰ Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research."

- c. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas layanan di Pantai Gemah?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang akan disusun adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis strategi peningkatan kualitas layanan di Pantai Gemah.
2. Untuk menganalisis kendala yang di hadapi dalam meningkatkan kualitas layanan di Pantai Gemah.
3. Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan di Pantai Gemah.

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, di harapkan penelitian dapat dipergunakan. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pariwisata dan pelayanan publik. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji strategi peningkatan kualitas layanan wisata berbasis pendekatan kualitatif, terutama di destinasi wisata alam seperti Pantai Gemah.

2. Praktis:

a. Bagi Pengelola Pantai Gemah:

Penelitian ini memberikan masukan yang bersifat aplikatif berupa strategi dan rekomendasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wisatawan berdasarkan temuan lapangan dan pengalaman pengunjung.

b. Bagi Pemerintah Daerah

Menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan pengembangan pariwisata lokal yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan wisatawan.

c. Bagi Pelaku Usaha Pariwisata Lokal

Menjadi acuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, sehingga mampu menarik lebih banyak wisatawan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

d. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran masyarakat lokal akan pentingnya peran aktif mereka dalam menciptakan citra positif destinasi wisata, serta sebagai penggerak ekonomi berbasis pelayanan pariwisata.

E. Penegasan Istilah

Untuk menghindari perbedaan penafsiran dan memberikan kejelasan dalam penelitian ini, beberapa istilah kunci dijelaskan sebagai berikut:

1. Definisi Konseptual

a. Strategi

Strategi dalam konteks penelitian ini diartikan sebagai langkah-langkah, pendekatan, atau upaya yang direncanakan dan dilaksanakan secara sadar oleh pihak pengelola atau pelaku usaha wisata di Pantai Gemah untuk mencapai tujuan tertentu, khususnya dalam meningkatkan kualitas layanan kepada wisatawan¹¹.

b. Peningkatan Kualitas Layanan

Peningkatan kualitas layanan merujuk pada berbagai upaya yang dilakukan untuk memperbaiki, menyesuaikan, dan mengembangkan pelayanan agar memenuhi atau melebihi harapan wisatawan. Ini mencakup aspek keramahan, kecepatan layanan, kebersihan fasilitas, kenyamanan, keamanan, serta kepuasan wisatawan terhadap interaksi dengan penyedia layanan¹².

¹¹ Wijianto, "Strategi Pengembangan Wisata Alami Dalam Era Digitalisasi," *Edunomika* 08, No. 2 (2024): 37–48.

¹² Tanto Pratondo Utomo Et Al., "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Strategi Pengembangan Wisata Edukasi Sentulfresh Indonesia," *Operations Excellence: Journal Of Applied Industrial Engineering* 11, No. 1 (2019): 1.

c. Wisatawan

Wisatawan dalam penelitian ini adalah individu atau kelompok yang berkunjung ke Pantai Gemah, baik dari dalam maupun luar daerah, dengan tujuan rekreasi, liburan, atau kegiatan wisata lainnya, tanpa menetap secara permanen¹³.

2. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penjelasan mengenai bagaimana variabel-variabel dalam penelitian diukur, diamati, atau diimplementasikan secara praktis. Dalam penelitian ini, terdapat beberapa variabel utama yang dijelaskan sebagai berikut. Pertama, strategi diartikan sebagai langkah-langkah yang dirancang dan diterapkan oleh pengelola atau pelaku wisata di Pantai Gemah untuk meningkatkan kualitas layanan kepada wisatawan. Strategi ini diidentifikasi melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait perencanaan serta praktik pelayanan wisata. Kedua, kualitas layanan merujuk pada upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak pengelola Pantai Gemah dalam memastikan keamanan, kenyamanan, kebersihan, keramahan petugas, dan kemudahan akses informasi bagi wisatawan. Aspek ini diukur melalui wawancara mendalam, observasi langsung, serta dokumentasi lapangan. Ketiga, wisatawan adalah individu atau kelompok yang mengunjungi Pantai Gemah untuk tujuan rekreasi, yang menjadi subjek penelitian apabila mereka berada di lokasi saat observasi

¹³ Suryadana, "Suryadana 2019 Wisatawan."

dilakukan atau diwawancarai langsung mengenai pengalaman mereka. Pandangan dan penilaian wisatawan terhadap kualitas layanan diperoleh dari pengalaman langsung selama kunjungan, yang dieksplorasi melalui wawancara dengan pertanyaan terbuka untuk menggali kesan dan harapan mereka terhadap layanan yang diterima.¹⁴

¹⁴ Hardani et al., *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*.