BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pariwisata adalah salah satu pilar utama pembangunan wilayah. Dengan adanya industri pariwisata, daerah atau pemerintah di sekitar objek wisata akan memperoleh keuntungan dari pendapatan yang dihasilkan oleh mereka. Karena produk-produk yang diperlukan untuk mendukung pariwisata, seperti pertanian, peternakan, perkebunan, dan peningkatan lapangan kerja, akan menarik pertumbuhan industri lain di suatu wilayah juga. Serangkaian usaha pariwisata tidak hanya dapat meningkatkan ekspor negara, tetapi juga dapat membantu menurunkan tingkat pengangguran dan menciptakan lebih banyak kesempatan kerja. Pariwisata adalah serangkaian perjalanan individu, keluarga, atau kelompok dari tempat asalnya ke tempat lain dengan tujuan melakukan kunjungan wisata.[2]

Sektor pariwisata menjadi salah satu pilar utama perekonomian global. Menurut *World Tourism Organization* (UNWTO, 2019), pariwisata membantu lebih dari 10% dari Produk Domestik Bruto (PDB) dunia. Pertumbuhan ini menunjukkan pentingnya pengembangan destinasi wisata yang tidak hanya menarik, tetapi juga memperhatikan aspek kebersihan dan kualitas layanan. Pengalaman wisatawan sangat dipengaruhi oleh kebersihan.[3] Potensi

[2] Windiani Soedarso, Muchammad Nurif, "*Potensi Dan Kendala Pengembangan Pariwisata Berbasis Kekayaan Alam Dengan Pendekatan Marketing Places(Studi Kasus Pengembangan Pariwisata Di Kabupaten Bojonegoro)*," *Jurnal Sosial Humaniora* 7, no. 2 (2014): 139.

[3] Walda Okvi Juliana Ningsih, and Dewi Fortuna Sari. "Sinergi Regional ASEAN dalam Mengatasi Tantangan Over Tourism." *Global and Policy Journal of International Relations* 12.02 (2024).

pariwisata masa depan bergantung pada kearifan lokal dan budaya. Oleh karena itu, sebagai daya tarik wisata yang lebih estetis dan etis, pola pengembangan yang berbasis budaya dan kearifan lokal harus dikembangkan.

Akibatnya, diperlukan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan untuk melestarikan dan mengelola atraksi pariwisata dengan baik. Dengan cara yang sama, pembangunan pariwisata di suatu tempat harus membuat pendatang merasa aman dan nyaman karena orang-orang yang tinggal di sana membuat tempat tersebut menarik.[4] Karena fakta bahwa sektor pariwisata telah berkembang pesat di Indonesia dan di seluruh dunia, Indonesia sebagai negara kepulauan memiliki potensi yang sangat besar untuk mengembangkan sektor ini.[5]

Potensi wisata di Indonesia terdiri dari wisata buatan dan wisata alam. Wisata buatan adalah destinasi wisata yang dibuat secara sengaja oleh manusia, seperti taman hiburan, museum, dan tempat rekreasi yang dirancang untuk menarik pengunjung. Taman Mini Indonesia Indah, Dunia Fantasi, dan Jatim Park adalah beberapa contoh wisata buatan di Indonesia yang menawarkan berbagai wahana dan pengalaman yang tidak dapat ditemukan di alam bebas. Sedangkan wisata alam adalah jenis pariwisata yang berfokus pada keindahan dan keunikan alam dan mencakup berbagai aktivitas di lingkungan alami, seperti hiking, camping, snorkeling, dan menikmati pemandangan.[6]

---

[4] Adenisa Aulia Rahma, "*Potensi Sumber Daya Alam Dalam Mengembangkan Sektor Pariwisata Di Indonesia,*" *Jurnal Nasional Pariwisata* 12, no. 1 (2020): 1–8, https://doi.org/10.22146/jnp.52178.

[5] Masriana, "*Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyrakat (Community Based Tourism) Di Pantai Ide Sorowako, Kecamatan Nuha, Kabupaten Luwu Timur,*" *Unniversitas Muhammadiyah Makassar*, 2019, 1, https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/7232-Full_Text.pdf.

[6] Batam Tourism Polytechnic, "*Destinasi Wisata Buatan Di Indonesia, Wajib Masuk Bucket List-Mu!,*" 2021, https://btp.ac.id/destinasi-wisata-buatan-di-indonesia-wajib-masuk-bucket-list-mu/.

Destinasi wisata alam biasanya meliputi taman nasional, pantai, gunung, dan hutan. Beragamnya flora dan fauna serta keindahan pemandangan menjadi daya tarik utama bagi wisatawan yang ingin menikmati keindahan alam secara langsung.[7]

Destinasi yang bersih dan terawat menarik pengunjung dan meningkatkan daya tarik pariwisata. Oleh karena itu, untuk memastikan kebersihan tetap menjadi prioritas, pemerintah dan pelaku industri pariwisata harus bekerja sama. Pemerintah Indonesia telah meluncurkan berbagai program untuk meningkatkan kebersihan di tempat wisata, seperti "Bersih-Bersih Pantai" dan "Desa Bersih", dengan tujuan mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam menjaga kebersihan lingkungan. Program ini tidak hanya meningkatkan kebersihan tetapi juga meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga lingkungan.[8]

Kabupaten Trenggalek terletak di bagian selatan Jawa Timur. Lokasi kabupaten ini adalah 111º 24’ hingga 112º 11’ bujur timur dan 7º 63’ hingga 8º 34’ lintang selatan. Secara keseluruhan, Kabupaten Trenggalek memiliki 126. 140 Ha (1.261,40 Km²), dengan luas laut 4 mil dari daratan, 711,68 km². Sebagian besar daratannya terdiri dari tanah dataran rendah yang meliputi 1/3 luas wilayah dan tanah pegunungan yang meliputi 2/3 luas wilayah. Tempat ini berada di ketinggian 0 hingga 690 meter di atas permukaan laut. Luas wilayah

[7] Latif Syaipudin, "Contribution Of Young Entrepreneurs In Building The Creative Economy Of Village Communities." *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 12.1 (2023): 80-98.

[8] KEMENPAREKRAF, *Outlook Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif*, *Deputi Bidang Kebijakan Strategis Kementerian Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Jakarta – Indonesia*, 2023, https://bankdata.kemenparekraf.go.id/upload/document_satker/a6d2d69c8056a29657be2b5ac3107797.pdf.

Kabupaten Trenggalek adalah 126.140 Ha (1.261,40 Km²), dan terdiri dari 14 kecamatan dan 157 desa. Hanya sekitar 4 kecamatan yaitu Kecamatan Trenggalek, Kecamatan Pogalan, Kecamatan Tugu, dan Kecamatan Durenan yang mayoritas desanya dataran. Sedangkan 10 kecamatan lainnya mayoritas desanya pegunungan. Terdapat 4 kecamatan dengan luas wilayah kurang dari 50,00 Km², yaitu Gandusari, Durenan, Suruh, dan Pogalan. Tiga kecamatan lainnya memiliki luas wilayah antara 50,00 Km² – 100,00 Km², yaitu Trenggalek, Tugu, dan Karangan. Tujuh kecamatan lainnya memiliki luas wilayah di atas 100,00 Km².[9]

Wisata alam Pantai Prigi yang terletak di Desa Tasimadu, Kecamatan Watulimo, Kabupaten Trenggalek, Jawa Timur, Indonesia. Jarak dari pusat kota Trenggalek sekitar 48 km. Selain menjadi tempat wisata populer, Pantai Prigi juga merupakan pelabuhan nasional, tempat penangkapan ikan terbesar di pantai selatan Pulau Jawa. Pengunjung yang datang ke pantai ini dapat menikmati memancing, berkemah, atau hanya tinggal di beberapa penginapan dekat Pantai Prigi. Di bulan Selo, kalender Jawa, pantai Prigi akan menjadi lebih ramai karena para nelayan di sana akan menggelar ritual tradisional Larung Sembonyo. Kegiatan ini adalah upacara tahunan untuk berterima kasih kepada Tuhan atas hasil laut yang melimpah. Penduduk lokal juga percaya bahwa ritual ini diadakan sebagai peringatan pernikahan Raden Tumenggung Yudha Negara, seorang kepala prajurit Kerajaan Mataram yang berhasil membuka wilayah Prigi dengan jaminan bersedia menikahi Putri Gambar

[9] Wikipedia, "*Kabupaten_Trenggalek,*" Wikipedia, 2025, https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Trenggalek.

Inten.[10]

Destinasi yang bersih dan terawat menarik pengunjung dan meningkatkan daya tarik pariwisata. Oleh karena itu, untuk memastikan kebersihan tetap menjadi prioritas, pemerintah dan pelaku industri pariwisata harus bekerja sama. Pemerintah Indonesia telah meluncurkan berbagai program untuk meningkatkan kebersihan di tempat wisata, seperti "Bersih-Bersih Pantai" dan "Desa Bersih", dengan tujuan mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam menjaga kebersihan lingkungan. Program ini tidak hanya meningkatkan kebersihan tetapi juga meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga lingkungan.[11]

Destinasi pariwisata sangat dipengaruhi oleh faktor kebersihan. Kebersihan membuat wisatawan merasa nyaman dan memiliki kesan positif, sehingga mereka cenderung tinggal lebih lama dan kembali lagi. Kebersihan mencakup berbagai area fisik, seperti jalan, tempat duduk, toilet umum, dan tempat makan, serta cara sampah dikelola, ketersediaan air bersih, dan udara bebas polusi. Kebersihan tidak hanya menunjukkan kualitas pengelolaan destinasi, tetapi juga menunjukkan bahwa masyarakat setempat peduli dengan lingkungan.[12]

Salah satu faktor yang menyebabkan kerusakan lingkungan dan sektor pariwisata adalah sampah. Hal ini disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga kebersihan lingkungan, terutama sampah

---

[10] Wikipedia, "*Pantai Prigi*," 2025, https://id.wikipedia.org/wiki/Pantai_Prigi.

[11] KEMENPAREKRAF, Outlook Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif, Deputi Bidang Kebijakan Strategis Kementerian Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Jakarta – Indonesia, 2023, https://bankdata.kemenparekraf.go.id/upload/document_satker/a6d2d69c8056a29657be2b5ac3107797.pdf

[12] Sunarno SastroAtmodjo dkk, Geogafi Pariwisata Indonesia, (Purbalingga: Eureka Media Aksara, 2021) hlm. 43.

plastik dan lebih parah lagi kebiasaan membuang sampah sembarangan telah menjadi bagian dari budaya Indonesia yang sering membuang sampah sembarangan yang mengakibatkan kerusakan lingkungan yang lebih parah. Situasi ini menjadi lebih mengkhawatirkan karena semakin banyak sampah yang berserakan di bibir pantai. Sampah tidak hanya sulit untuk diuraikan, tetapi juga dapat mencemari lingkungan dan sekitarnya. Banyaknya sampah di pantai dapat merusak pemandangan yang menarik pengunjung. Hasil survei yang dilakukan di tempat wisata menunjukkan bahwa banyak wisatawan masih kurang menyadari pentingnya kebersihan.[13]

Sampah organik dan anorganik adalah jenis sampah yang dibuang dari berbagai sumber. Sampah organik dapat menjadi makanan bagi ikan dan makhluk hidup lainnya, tetapi sampah anorganik memiliki potensi untuk mengurangi kadar oksigen dalam perairan. Sampah anorganik juga memiliki potensi untuk mengurangi jumlah cahaya matahari yang masuk ke dalam perairan. Akibatnya, proses penting ekosistem seperti fotosintesis terganggu, dan sampah organik dan anorganik membuat air keruh. Jumlah makhluk hidup yang mampu bertahan dalam kondisi tertentu akan berkurang sebagai akibat dari kondisi ini. Ini mengakibatkan penurunan populasi spesies tumbuhan dan hewan tertentu. Beberapa hewan menyukai tempat dan pengelolaan sampah yang tidak memadai, yang disebut pembuangan sampah yang tidak terkontrol.[14]

Meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan yang berdampak pada suatu

---

[13] Intan Selviana et al., "*Sosialisasi Dan Gerakan Bersih Pantai Sebagai Upaya Penanganan Kebersihan Pantai Di Kecamatan Samaturu Kabupaten Kolaka*," *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia(JPMI)* 2, no. 4 (2022): 497–501, https://doi.org/10.52436/1.jpmi.699.

[14] Baharia Kasim et al., "*Dampak Pembuangan Sampah Di Pesisir Pantai Mola, RT 01, RW 01, Terhadap Lingkungan Sekitar Masyarakat Mola Kelurahan Welai Timur*," *INSOLOGI: Jurnal Sains Dan Teknologi* 2, no. 4 (2023): 803–10, https://doi.org/10.55123/insologi.v2i4.2477.

masalah yang dihadapi oleh Pantai Prigi, yakni masalah kebersihan dan kualitas layanan. Hal yang menjadi sorotan pada belakangan ini adalah kondisi daya tarik wisata terkait kebersihan lingkungan disekitar bibir Pantai Prigi. Pengelolaan kebersihan di tempat wisata Pantai Prigi akan berjalan dengan baik jika pemerintah dan masyarakat bekerja sama dengan baik. Partisipasi masyarakat dalam pengelolaan kebersihan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga lingkungan yang bersih dan sehat serta mendorong inisiatif masyarakat.[15]

Kualitas layanan sangat penting untuk pengembangan dan keberhasilan destinasi pariwisata karena langsung memengaruhi kepuasan dan pengalaman wisatawan. Pelayanan yang ramah, profesional, cepat, dan sesuai harapan dapat memberikan kesan positif dan mendorong wisatawan untuk merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat merusak reputasi destinasi dan membuat wisatawan enggan untuk kembali.[16]

Kualitas layanan yang berpusat pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan serta kecepatan penanganan keluhan pelanggan. Kualitas layanan pantai berlaku untuk semua kategori layanannya saat pelanggan memasuki area sekitar pantai. Untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, Pantai Prigi harus terus memantau tingkat kepuasan pelanggan dan terus mengembangkan dan

[15] Genesaret Magdalena Rawung, Alden Laloma, and Very. Y.Londa, "Pengelolaan Kebersihan Objek Wisata Benteng Moraya Di Tondano Kabupaten Minahasa," Jurnal Administrasi Publik, 2021, 58– 66.

[16] Sunarno Sastro Atmodjo dkk, Geogafi Pariwisata Indonesia, (Purbalingga: CV. Eureka, 2021) hlm. 48.

meningkatkan kualitas layanannya.[17] Kualitas layanan yang baik di tempat wisata sangat penting untuk meningkatkan kepuasan wisatawan karena dapat menciptakan pengalaman yang positif yang mendorong pengunjung untuk kembali dan merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain. Pengalaman wisatawan di lokasi wisata sangat dipengaruhi oleh layanan yang baik, termasuk sikap ramah dan responsif dari staf serta fasilitas yang memadai. Wisatawan juga lebih puas jika masalah mereka ditangani dengan baik dan dijawab dengan jelas.[18]

Keramah tamahan, daya tarik lokasi, produk lokal, dan faktor lain sangat memengaruhi kualitas layanan pariwisata. Keamanan, kenyamanan, suasana, privasi, rasa hormat, keramahan, kompetensi, empati, kehandalan, daya tanggap, santun, dan jujur adalah beberapa aspek kualitas layanan pariwisata. Problem yang dihadapi sektor kepariwisataan Indonesia adalah bahwa setiap daerah saling berkompetisi, membuat destinasi lebih menarik, sehingga nilai atau daya tarik destinasi sangat mempengaruhi jumlah wisatawan yang datang. Pantai Prigi adalah salah satu tempat yang sangat berpotensi untuk pariwisata alam. Kondisi saat ini termasuk tempat wisata yang tidak dipelihara dengan baik, penampilan yang tidak menarik, fasilitas pendukung yang tidak terawat, dan sampah yang berserakan di mana-mana. Ketika hal ini terjadi, kenyamanan

[17] Rafiqah Adillah and Nazmah Nazmah, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Loyalitas Customer Pada Objek Wisata Di Pantai Sejarah," Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi) 8, no. 1 (2024): 238–47.

[18] Heurnius Timotius and Bonifasius MH Nainggolan, "*Pengaruh Citra Destinasi, Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Berkunjung Ke Objek Wisata Ecopark Ancol,*" *Journal Human Capital Development* 10, no. 3 (2023): 1–15, https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/view/4472%0Ahttps://journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/download/4472/2905.

pengunjung terganggu dan mereka tidak akan kembali.[19]

Kepuasan wisatawan sangat dipengaruhi oleh kebersihan dan kualitas layanan pantai. Sebuah penelitian menunjukkan bahwa jika kondisi kebersihan dan kualitas layanan tidak maksimal maka tingkat kepuasan wisatawan dapat menurun. Ini dapat berdampak negatif pada citra destinasi wisata dan mengurangi jumlah kunjungan di masa mendatang. Oleh karena itu, sangat penting untuk membuat rencana yang tidak hanya berfokus pada peningkatan fasilitas dan promosi, tetapi juga mempertimbangkan kebersihan sebagai komponen penting dalam pengembangan wisata.[20]

Wisatawan akan merasa senang atau kecewa setelah membandingkan apa yang mereka harapkan dari perjalanan dengan apa yang sebenarnya terjadi. Jika layanan, fasilitas, dan pengalaman yang mereka terima sesuai atau lebih baik dari harapan mereka, mereka akan merasa puas jika tidak, mereka akan merasa kecewa.[21] Untuk membuat pengunjung senang, nyaman, dan puas setelah berkunjung ke pantai, kepuasan wisata pantai dihasilkan dari alam yang indah, lingkungan yang bersih, pelayanan yang baik, dan fasilitas yang sesuai atau lebih baik dari harapan. Jika pengunjung merasa puas, mereka biasanya ingin kembali dan menyarankan orang lain untuk mengunjungi pantai tersebut.[22]

---

[19] Stela Sangkaeng et al., "*Pengaruh Citra, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Objek Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Objek Wisata Taman Laut Bunaken Sulawesi Utara*," *Jurnal EMBA* 3, no. 3 (2015): 1089–1100, https://media.neliti.com/media/publications/2771-ID-pengaruh-citra-promosi-dan-kualitas-pelayanan-objek-wisata-terhadap-kepuasan-wis.pdf.

[20] Maria Natasya Manurung and Fitriani Tupa R. Silalahi, "*Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Siregar Aek Nalas Menggunakan Metode Service Quality, Model Kano, Dan Root Cause Analysis,*" *Jurnal Manajemen Pemasaran* 17, no. 2 (2023): 101–11, https://doi.org/10.9744/pemasaran.17.2.101-111.

[21] M.SC Ismayanti, A.PAR., Dasar-Dasar Pariwisata (Sebuah Pengantar), 2020, http://repository.usahid.ac.id/322/1/Draf Buku Dasar-dasar Pariwisata - Ismayanti %281%29.pdf.

[22] Ilham Yahya, *Kebijakan Dan Konsep Pengembangan Kawasan Wisata Pantai Yang Berkelanjutan*, (Jawa Tengah: Eureka Media Aksara, 2025), hlm. 18.

Permasalahan yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini tentang aspek kebersihan dan kualitas layanan di Pantai Prigi yang saya lihat waktu saya pertama kali ke sana. Sampah yang berada di bibir pantai yaitu berdominan sampah plastik. Dan adanya sampah yang terseret ombak ke bibir pantai dikarenakan sampah tersebut datang dari dermaga dekat Pantai Prigi. Waktu saya ke Pantai Prigi saya merasakan bau yang tidak sedap dan tidak seperti pantai pada umumnya. Kemungkinan bau amis tersebut berasal dari dermaga prigi. Sudut pandang saya sebagai wisatawan yang berkunjung di Pantai Prigi yaitu saya kurang nyaman dikarenakan bau tidak sedap yang berasal dari sampah yang terseret ombak ke bibir pantai, dan juga banyak sampah plastik yang berserakan di bibir pantai. Hal tersebut bersangkutan dengan kualitas pelayanan yang dimana petugas kebersihan kurang maksimal.

Kasus yang serupa dari jurnal Sara Violinaa dan Ida Bagus Suryawana yang saya temukan bahwasannya kondisi kebersihan yang umumnya nyaman bagi wisatawan dihasilkan oleh pegelolaan daerah wisata. Dengan meningkatnya jumlah wisatawan ke Pantai Sanur Kaja, ada peningkatan produk dan sarana untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Akibatnya, jumlah sampah dan limbah dari wisatawan dan sarana pendukung meningkat yang berdampak pada kualitas kebersihan Pantai Sanur Kaja. Selain itu, kebersihan lingkungan yang buruk dapat menyebabkan penyakit, sehingga kualitas kebersihan yang kurang seperti makan di jalanan dan lingkungan yang kotor menempatkan wisatawan dalam bahaya kesehatan.[23]

[23] Sara Violina and Ida Bagus Suryawan, "*Kualitas Kebersihan Lingkungan Sebagai Penunjang Daya Tarik Wisata Pantai Sanur Kaja,*" Jurnal Destinasi Pariwisata 4, no. 1 (2016): 20–25.

Permasalahan dalam hal ini yang dihadapi sama dengan Pantai Prigi, dimana berdampak pada kebersihan Pantai Prigi karena pengunjung dan fasilitas saling berhubungan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi lebih lanjut kualitas kebersihan pantai. Wisatawan asing tidak nyaman dengan kebersihan fasilitas umum, seperti tempat sampah yang tidak memadai, sehingga mereka meragukan tempat wisata tersebut. Kualitas kebersihan dan kualitas layanan sangat penting untuk menciptakan lingkungan yang nyaman dan menarik bagi pengunjung. Dibutuhkan penilaian dan penelitian terus menerus tentang kualitas kebersihan dan kualitas layanan Pantai untuk meningkatkan daya tarik wisata dan memberikan kesan positif kepada pengunjung. Seperti pengelola memperbanyak tempat sampah, dijadwalkan membersihkan pantai beberapa hari sekali, dan memberikan papan informasi wajib membuang sampah pada tempatnya.[24]

Wisatawan berinteraksi satu sama lain saat mereka tiba di Pantai Prigi pada siang hari. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa beberapa wisatawan yang berenang meskipun diberikan peringatan untuk tidak berenang. Banyak orang juga yang membuang sampah sembarangan. Sepertinya lingkungannya kotor, dengan banyak plastik, kertas, kayu, dan kelapa berserakan di mana-mana. Selain itu, ada bau sampah dan ikan. Berdasarkan konteks penelitian yang dipaparkan di atas maka penelitian ini muncul rumusan strategi pengembangan yang mempertimbangkan aspek kebersihan dan kualitas layanan Pantai Prigi, salah satu destinasi wisata unggulan di Kabupaten Trenggalek yang memiliki potensi besar untuk menarik wisatawan. Namun, masalah

[24] Violina and Suryawan.

kebersihan dan kualitas layanan seringkali menjadi kendala yang menghambat kepuasan wisatawan.

Penelitian ini menekankan bahwa kebersihan dan kualitas layanan adalah komponen penting dalam pembangunan wisata Pantai Prigi. Dengan strategi yang tepat, wisatawan dapat menjadi lebih puas dan pariwisata akan terus berkembang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat rencana pengembangan wisata Pantai Prigi yang mempertimbangkan aspek kebersihan dan kualitas layanan. Dengan melibatkan masyarakat lokal dan pengelola wisata, diharapkan dapat tercipta lingkungan yang bersih dan nyaman bagi pengunjung. Ini akan meningkatkan kepuasan wisatawan dan mendukung keberlanjutan pariwisata di Kabupaten Trenggalek. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik mengangkat judul penelitian ini adalah *"Strategi Pengembangan Aspek Kebersihan dan Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Wisatawan di Pantai Prigi Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek."*

B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana hubungan antara strategi pengembangan wisata Pantai Prigi dan tingkat kepuasan wisatawan, jika dilihat dari aspek kebersihan dan kualitas layanan yang tersedia?
2. Bagaimana solusi yang bisa dilakukan untuk mengatasi kendala dalam pengembangan wisata Pantai Prigi, terutama yang berkaitan dengan aspek

kebersihan dan kualitas layanannya?

3. Bagaimana pengaruh aspek kebersihan dan kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan wisatawan di Pantai Prigi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mendiskripsikan hubungan antara strategi pengembangan wisata Pantai Prigi dengan tingkat kepuasan wisatawan, jika dilihat dari aspek kebersihan dan kualitas layanan yang diberikan.
2. Untuk mendiskripsikan solusi yang bisa dilakukan dalam mengatasi kendala pengembangan wisata Pantai Prigi, khususnya yang berhubungan dengan aspek kebersihan dan kualitas layanan.
3. Untuk mendeskripsikan besar pengaruh aspek kebersihan dan kualitas layanan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Pantai Prigi.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya sebagai berikut:

1. Kegunaan secara Teoritis

   Penelitian ini akan menganalisis bagaimana faktor kebersihan dan kualitas layanan memengaruhi kepuasan wisatawan. Penelitian ini juga dapat berfungsi sebagai model untuk pertumbuhan wisata berkelanjutan di daerah pesisir dan memberikan dasar teoritis untuk strategi

pengelolaan destinasi yang lebih efisien. penelitian ini dapat berfungsi sebagai referensi untuk studi tentang pengembangan pariwisata, khususnya di wilayah pesisir, dan dapat membantu pembuat kebijakan membuat kebijakan yang mendukung pertumbuhan pariwisata yang berkelanjutan.[25]

2. Kegunaan secara Praktis

Penelitian ini dapat membantu pengelola Pantai Prigi memahami apa saja yang membuat wisatawan merasa puas atau tidak puas saat berkunjung. Dengan mengetahui faktor-faktor tersebut, pengelola bisa melakukan perbaikan, seperti menambah fasilitas, menjaga kebersihan, dan menambah petugas lapangan. Jika kebersihan dan layanan semakin baik, wisatawan tentu akan merasa lebih nyaman, sehingga mereka mau datang kembali dan bahkan merekomendasikan Pantai Prigi kepada orang lain. Hal ini juga bisa membantu meningkatkan perekonomian masyarakat sekitar, karena semakin banyak wisatawan berarti semakin banyak peluang usaha, seperti pedagang makanan atau penyedia jasa.[26] Adapun bentuk penerapan nyata dari manfaat penelitian ini dapat dijelaskan dalam tiga bagian berikut:

a. Edukasi dan Kesadaran Masyarakat

Penelitian ini juga dapat menjadi bahan edukasi bagi masyarakat dan pengunjung tentang pentingnya menjaga kebersihan pantai. Harapannya, masyarakat dan wisatawan menjadi lebih sadar untuk tidak membuang sampah sembarangan. Pemerintah daerah juga didorong

[25] Fidya Hardiyanti H. Latala, et al. "Model Pengembangan Sektor Pariwisata Berkelanjutan Kawasan Pesisir Teluk Tomini Berbasis Kearifan Lokal Untuk Peningkatan Pendapatan Asli Daerah." *Innovative: Journal Of Social Science Research* 4.6 (2024): 9699-9714..

[26] Nilam Aulia Shilva Dhivanda, *Arahan Pengembangan Wisata Pantai Prigi, Kecamatan Watulimo, Kabupaten Trenggalek*. (Diss. ITN MALANG, 2025).

untuk menambah fasilitas seperti tempat sampah agar kebersihan lebih terjaga. Dengan adanya kesadaran bersama, pantai akan tetap bersih dan nyaman untuk dikunjungi.[27]

b. Peningkatan Kebersihan dan Kualitas Layanan

Penelitian ini bisa memberikan saran nyata bagi pengelola wisata tentang cara meningkatkan kebersihan dan pelayanan. Misalnya, dengan menambah tempat sampah, membuat sistem pengelolaan sampah yang lebih baik, serta memberikan pelatihan kepada masyarakat atau pelaku wisata agar lebih ramah dan menjaga lingkungan. Jika semua pihak bekerja sama, Pantai Prigi bisa menjadi tempat wisata yang bersih, tertib, dan memberikan pengalaman yang menyenangkan.[28]

c. Meningkatkan Kepuasan Wisatawan

Dengan memahami pengaruh kebersihan dan pelayanan terhadap kepuasan wisatawan, pengelola bisa membuat strategi yang lebih tepat. Walaupun kondisi pantai terlihat cukup bersih, masih ada sampah seperti daun dan plastik yang berserakan. Hal kecil seperti ini sebenarnya bisa memengaruhi kenyamanan wisatawan. Oleh karena itu, menjaga kebersihan dan memberikan pelayanan yang baik sangat penting agar wisatawan betah, ingin kembali lagi, dan merekomendasikan Pantai Prigi kepada orang lain.[29]

---

[27] Joel Fernandes Gultom et al., "Pentingnya Edukasi Kebersihan Dan Kesehatan Untuk Menunjang Layanan Yang Berkualitas Di Lingkup Pariwisata," *Jurnal Ilmu Hukum Sosial Dan Humaniora* 2, no. 1 (2025): 244–49.

[28] Jhon Jhohan Putra Kumara Dewa, *Arahan Pengembangan Kawasan Wisata Prigi Berdasarkan Konsep Tourism Branding*, 2017.

[29] Agus Setiawandan Slamet Budi Yuwono Shinta Dewi Marcelina, Indra Gumay Febryano, "Persepsi Wisatawan Terhadap Fasilitas Wisata Di Pusat Latihan Gajah Taman Nasional Way Kambas," *Jurnal Belantara[JBL]* 1, no. 2 (2018): 45–53, https://doi.org/10.29303/jbl.v1i2.60.

E. Penegasan Istilah

1. Secara Konseptual

a. Strategi Pengembangan Wisata

Menurut Nazarudin strategi secara etimologis berasal dari bahasa Yunani, yakni kata *strategos*, yang merupakan gabungan dari kata *stratos* yang berarti militer dan *ago* yang berarti memimpin.[30] Secara harfiah, *strategos* merujuk pada kepemimpinan atau apa yang dilakukan oleh seseorang dalam merancang langkah-langkah untuk kemenangan.[31] Sedangkan, pengertian pengembangan adalah suatu proses perubahan terarah yang dirancang untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi suatu entitas melalui pendekatan strategis dan partisipatif.[32]

Strategi pengembangan pariwisata adalah serangkaian rencana dan kebijakan terarah yang disusun untuk mengoptimalkan potensi destinasi wisata melalui peningkatan sarana, prasarana, sumber daya manusia, dan promosi agar mampu menarik wisatawan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat lokal. Strategi pengembangan pariwisata merupakan upaya sistematis dan berkesinambungan dalam mengelola sumber daya wisata secara efisien dengan memperhatikan aspek ekonomi, sosial, budaya, dan lingkungan, guna menciptakan

[30] Nazarudin, *Manajemen Strategik*, (Palembang: Noer Fikir, 2020), hlm. 2.
[31] Budi Supriyatno dkk, *Manajemen Strategis,* (Malang: Litnus, 2025), hlm. 41
[32] Irawan dkk, *Pengembangan Sumber Daya Manusia Yang Berkelanjutan,* (Purbalingga: CV. Eureka, 2024), hlm. 4.

pertumbuhan sektor pariwisata yang berdaya saing dan berkelanjutan.[33]

b. Wisata Pantai Prigi

Wisata menurut Atmodjo adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang untuk sementara waktu ke suatu tempat di luar lingkungan sehari-hari dengan tujuan rekreasi, relaksasi, pendidikan, budaya, atau petualangan tanpa mencari nafkah di tempat tersebut.[34] Wisata pantai adalah aktivitas rekreasi yang dilakukan dengan mengunjungi kawasan pesisir laut untuk menikmati pemandangan alam, udara segar, serta suasana tenang yang ditawarkan. Pengunjung biasanya melakukan kegiatan santai seperti berjalan di tepi pantai, berjemur, berenang, atau sekadar menikmati deburan ombak dan hamparan pasir.[35]

Wisata Pantai Prigi merupakan salah satu destinasi wisata unggulan yang terletak di Kabupaten Trenggalek, Jawa Timur. Pantai ini dikenal karena keindahan alamnya yang menawan serta berbagai aktivitas rekreasi yang ditawarkan, seperti memancing, bersantai, dan menikmati panorama laut yang luas. Keunikan Pantai Prigi terletak pada pembagian wilayahnya, di mana sisi barat difungsikan sebagai kawasan wisata dengan fasilitas rekreasi dan area bermain, sedangkan sisi timur menjadi dermaga utama bagi para nelayan lokal.[36]

---

[33] Wahyu Sri Handono, *Strategi Pengembangan Pariwisata Di Masa Pandemi*, (Jawa Tengah: Eureka Media Aksara, 2024), hlm. 68-69.

[34] Sunarno Sastro Atmodjo dkk, *Geografi Pariwisata Indonesia,* (Purbalingga: CV. Eureka, 2021) hlm. 42.

[35] Ilham Yahya, *Kebijakan Dan Konsep Pengembangan Kawasan Wisata Pantai Yang* Berkelanjutan. (Jawa Tengah: Eureka Media Aksara, 2025), hlm. 10.

[36] Mahila Zahra, Mei linda Nurhalimah, and Hodri Fungkiuudin. "Strategi Pengelolaan Pariwisata Pantai Prigi Dalam Upaya Mendorong Pertumbuhan Ekonomi Berkelanjutan Di

c. Aspek Kebersihan

Aspek kebersihan menurut Atmodjo merupakan faktor fundamental yang sangat memengaruhi keberhasilan suatu destinasi pariwisata karena menciptakan kenyamanan dan kesan positif bagi wisatawan, sehingga mendorong mereka untuk berlama-lama dan bahkan kembali di masa mendatang. Kebersihan mencakup area fisik seperti jalan, tempat duduk, toilet umum, dan area makan, serta pengelolaan sampah, ketersediaan air bersih, dan kualitas udara yang bebas polusi. Selain menjadi indikator kualitas manajemen destinasi, kebersihan juga mencerminkan kesadaran lingkungan masyarakat setempat.[37]

Menurut Musfirah & Rangkuti, penerapan standar *Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability* (CHSE) melalui program sertifikasi menjadi upaya strategis pemerintah untuk memastikan destinasi wisata memenuhi prinsip kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan.[38] Dalam konteks ini, aspek kebersihan memegang peran mendasar karena menentukan citra, daya tarik, dan keberlanjutan destinasi wisata. Kebersihan yang mencakup pengelolaan sampah, sanitasi, air bersih, serta kualitas udara yang sehat tidak hanya mencerminkan profesionalitas pengelola dan

Masyarakat Lokal." *CENDEKIA: Jurnal Ilmu Sosial, Bahasa dan Pendidikan* 4.2 (2024): 149-160. https://prin.or.id/index.php/cendikia/article/view/2889/2628

[37] Sunarno Sastro Atmodjo dkk, *Geografi Pariwisata Indonesia,* (Purbalingga: CV. Eureka, 2021) hlm. 43.

[38] Musfirah dan Ahmad Faizal Rangkuti, *Hygiene Dan Sanitasi Di Tempat Wisata : Kajian Adaptasi New Normal*, (Jawa Tengah: Eureka Media Aksara, 2022), hlm. 10.

kesadaran lingkungan masyarakat, tetapi juga menjadi faktor utama dalam menciptakan kenyamanan dan kepuasan wisatawan. Dengan penerapan CHSE yang konsisten, destinasi wisata diharapkan mampu menjaga kepercayaan wisatawan, meningkatkan lama kunjungan, serta mendorong kunjungan ulang secara berkelanjutan.

d. Kualitas Layanan

Kualitas layanan diartikan sebagai hasil dari interaksi antara pelanggan dengan penyedia layanan, di mana pengalaman yang baik tercipta jika pelayanan yang diberikan sesuai standar, memberikan nilai tambah, dan mampu menciptakan kepuasan pelanggan.[39] Maka dalam konteks aspek kualitas layanan dalam pariwisata pantai merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan dan loyalitas wisatawan. Kualitas layanan di destinasi pantai tidak hanya mencakup keramahan dan profesionalitas petugas, tetapi juga kecepatan respons terhadap kebutuhan pengunjung, kebersihan fasilitas umum, ketersediaan informasi wisata, serta keamanan dan kenyamanan selama beraktivitas. Pelayanan yang konsisten, ramah, dan sesuai standar akan menciptakan pengalaman positif bagi wisatawan, memperkuat citra destinasi, serta meningkatkan peluang kunjungan ulang dan rekomendasi kepada wisatawan lain.

e. Kepuasan Wisatawan Pantai

Kepuasan wisatawan dapat dimaknai sebagai perasaan senang yang muncul setelah memperoleh pengalaman berwisata yang sesuai

[39] Sri Rahayu, *Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Obyek Wisata,* (Palembang: Anugrah Jaya, 2019), hlm. 21-27.

atau melebihi ekspektasi. Pengalaman tersebut mencakup berbagai aspek, mulai dari pelayanan, kebersihan, fasilitas, hingga suasana di destinasi wisata. Kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas layanan, keindahan alam, kenyamanan fasilitas, serta kebersihan lingkungan. Oleh karena itu, pengelola destinasi wisata harus mampu menciptakan pengalaman positif agar wisatawan memperoleh nilai lebih dan merasa puas selama berkunjung.[40]

Kepuasan wisata pantai adalah konsep perencanaan pengembangan untuk memunculkan perasaan senang, nyaman, dan terpenuhinya harapan yang dirasakan pengunjung setelah menikmati pengalaman berwisata di pantai. Kepuasan ini muncul ketika keindahan alam, kebersihan lingkungan, pelayanan yang diberikan, serta fasilitas pendukung sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi wisatawan. Tingkat kepuasan yang tinggi biasanya berdampak pada keinginan untuk kembali berkunjung serta merekomendasikan pantai tersebut kepada orang lain.[41]

2. Secara Operasional

Secara operasional dalam penelitian ini, strategi pengembangan wisata dimaknai sebagai upaya terencana pengelola atau pemerintah untuk meningkatkan potensi dan daya saing wisata pantai melalui perbaikan fasilitas, layanan, dan promosi berkelanjutan. Wisata pantai adalah aktivitas rekreasi di kawasan pesisir untuk menikmati keindahan laut,

[40] Aniesa Samira Bafadhal, *Manajemen Komplain dan Kualitas Layanan Pariwisata*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2021),

[41] Ilham Yahya, *Kebijakan Dan Konsep Pengembangan Kawasan Wisata Pantai Yang* Berkelanjutan. (Jawa Tengah: Eureka Media Aksara, 2025), hlm. 18.

pasir, dan suasana alam. Aspek kebersihan mencakup kondisi lingkungan pantai yang bebas sampah, tertata, dan memiliki pengelolaan limbah serta kesehatan lingkungan yang baik. Kualitas layanan mencerminkan kemampuan pengelola memberikan pelayanan ramah, cepat, dan profesional sesuai harapan wisatawan. Kepuasan wisatawan pantai adalah perasaan senang yang dirasakan ketika harapan mereka terpenuhi setelah berkunjung. Ini terlihat dari keinginan mereka untuk kembali dan merekomendasikan pantai itu kepada orang lain.