

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara kepulauan dengan potensi yang besar hampir disegala bidang, salah satunya pada bidang pariwisata. Sebagai negara yang mempunyai potensi pariwisata yang besar, tentu membuat pariwisata Indonesia menjadi sorotan. Industri pariwisata di Indonesia harus mendapat perhatian khusus dari pemerintah, baik pemerintah pusat maupun daerah dalam mengembangkan potensi pariwisatanya (Khairunnisa Afsari Nurfadillah, 2017, hal.2).

Daerah pesisir merupakan daerah yang sangat terkait dengan hajat hidup banyak orang, terutama masyarakat yang bertempat tinggal di daerah tersebut. Daerah pesisir mempunyai berbagai macam potensi, meliputi sumber makanan utama yang mengandung protein (khususnya protein hewan yang berasal dari ikan, udang dan sejenisnya). Kekayaan minyak bumi, gas dan mineral lainnya yang berpotensi dalam bidang pertambangan, potensi pariwisata, pemukiman dan pengembangan industri, potensi yang dimiliki daerah pesisir seharusnya dapat dibaca sebagai sebuah peluang untuk melakukan pengembangan diberbagai aspek kehidupan untuk menyejahterakan kehidupan masyarakat. Salah satunya melalui pembangunan daerah pesisir menjadi objek pariwisata.

Bidang pariwisata merupakan suatu bidang yang potensial dalam pembangunan suatu negara, karena pariwisata dianggap membawa dampak positif sebagai motor penggerak ekonomi rakyat. Daerah dengan potensi

pariwisata dapat menghidupkan kegiatan ekonomi masyarakat sekitar dengan timbulnya usaha-usaha skala kecil sampai menengah, mengurangi tingkat pengangguran, meningkatkan pendapatan masyarakat serta meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang akan kembali digunakan oleh pemerintah untuk melaksanakan pembangunan di daerah dan mencapai kesejahteraan.

Dalam pelaksanaannya juga terdapat suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat pada masyarakat dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan masyarakat menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Islam menganjurkan untuk bersifat profesional yaitu dapat bekerja dengan cepat dan tanggap sehingga tidak menyalah-menyalahkan amanat yang menjadi tanggung jawabnya. Nabi Shallahu ‘alaihi wa sallam bersabda sebagaimana yang diriwayatkan dari sahabat Abu Huroiroh Rodhiyallahu ‘anhu yaitu :

إِذَا ضُيِّعَتِ الْأَمَانَةُ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ قَالَ يَا رَسُولَ اللَّهِ كَيْفَ أَوْ قَالَ مَا إِضَاعَتُهَا  
فَالِإِذَا أَسْنَدْتَوْسَدًا لِأَمْرٍ غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ

Artinya : “Jika amanah telah disia-siakan maka tunggulah qiyamat”. Abu Huroiroh Rodhiyallahu ‘anhu bertanya, “Bagaimana tersia-siakannya amanah wahai Rosulullah ?” Beliau menjawab, “Jika sebuah perkara disandarkan/diserahkan kepada orang yang bukan ahlinya maka tunggulah qiyamat” (Kementrian Agama Republik Indonesia, Al-Qur’an dan Terjemahan, 2017).

Pengembangan industri pariwisata sendiri mempunyai pengaruh yang cukup kuat bagi perkembangan wilayah didaerah sekitar objek wisata karena dapat bertindak sebagai industrisektor utama, yaitu sektor unggulan yang mampu

meningkatkan perekonomian daerah terutama bagi daerah yang merupakan daerah otonomi baru. Agar tidak menjadi daerah yang tertinggal, dengan potensi sektor pariwisata yang dimiliki daerah tersebut, harusnya dapat menjadi suatu batu loncatan untuk mengembangkan daerah tersebut dan meningkatkan pendapatan asli daerah dari sektor pariwisata yang ada.

Menurut data Badan Pusat Statistik tahun 2019 Indonesia memiliki 34 provinsi dan provinsi Kalimantan Selatan sendiri memiliki jumlah pulau sebanyak 172 pulau yang luas wilayahnya sebesar 38.744,23 KM<sup>2</sup> yang mana disetiap daerah memiliki potensi pariwisata yang mempunyai daya tarik tersendiri. Salah satunya di provinsi Kalimantan selatan yang merupakan salah satu provinsi dengan potensi pariwisata yang besar dan menawarkan berbagai objek wisata alam yang menarik untuk dikunjungi.

Di Kalimantan Selatan salah satu daerah dengan potensi pariwisata yang besar adalah Kabupaten Kotabaru. Karena Kabupten Kotabaru juga merupakan daerah otonomi baru. Sebagai daerah otonomi baru tentunya pemerintah Kabupaten Kotabaru berbenah dan melakukan pembangunan di segala sektor, terutama disektor pariwisata, karena Kotabaru merupakan daerah dengan potensi pariwisata yang besar tentu harus didukung dengan infrastruktur yang memadai seperti infrastruktur jalan untuk kemudahan akses bagi wisatawan untuk menjangkau tempat tujuan wisatanya.

Pantai Gedamban menawarkan keindahan yang dapat memberikan kepuasan batin kepada para pengunjungnya, selain pasir pantainya yang berwarna putih yang berkilauan tertimpa sinar matahari, pemandangan

alamnya juga akan menghipnotis para pengunjung sehingga betah berlama-lama dipantai ini. Pantai Gedambaan yang dulu dikenal pantai Sarang Tiung ini berjarak 14 km dari pusat kota Kotabaru. Pantai ini terletak di Desa Gedambaan, Kecamatan Pulau Laut Utara, Kabupaten Kotabaru Kalimantan Selatan. Namun, dalam kurun waktu beberapa tahun belakangan keunikan ekosistem laut Kabupaten Kotabaru terancam rusak oleh kegiatan *illegal fishing* yang menggunakan peralatan yang dapat merusak ekosistem laut oleh para nelayan penangkap ikan. Masyarakat kurang menjaga kebersihan lingkungan tempat tinggalnya, rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan, berkembangannya pariwisata dapat mempengaruhi kearifan budaya lokal dan kebijakan pengembangan daerah berpotensi mengganggu aktivitas masyarakat mencari nafkah dari pekerjaan utamanya. Disatu sisi warga tetap melakukan penangkapan ikan untuk mencukupi kebutuhan hidup, sementara pemerintah belum mampu memberikan kompensasi untuk kesejahteraan mereka. Sedangkan faktor-faktor lingkungan internal yang menjadi kelemahan dalam ekowisata kabupaten Kotabaru ini adalah masih terbatasnya sarana dan prasarana berupa terbatasnya pasokan listrik, kurangnya pasokan air bersih selain itu kondisi jalan yang rusak menyebabkan waktu tempuh untuk mencapai tempat wisata sangat lama, hal lainnya yaitu promosi wisata yang masih kurang optimal. Salah satu solusi untuk Kotabaru ini adalah masih terbatasnya sarana dan prasarana berupa terbatasnya pasokan listrik, kurangnya pasokan air bersih selain itu kondisi jalan yang rusak menyebabkan waktu tempuh untuk mencapai tempat wisata sangat lama, hal lainnya yaitu promosi wisata yang masih kurang optimal. Salah satu

solusi untuk mengatasi problematika tersebut yakni, daya tarik kawasan ini perlu dikemas dan dikembangkan menjadi objek wisata yang memiliki arti ekonomi. Namun dalam pengelolaan dan pengembangannya dihadapkan pada beberapa permasalahan penting yaitu kurangnya penyediaan dan penataan sarana prasarana. Selain itu, pengembangan objek wisata tidak sama dengan pariwisata umumnya, harus memperhatikan aspek konservasi (ekologi) aspek pendidikan dan aspek sosial dan ekonomi. Beberapa permasalahan tersebut harus segera di cari solusinya agar pengembangan objek wisata ini bisa memberikan kemanfaatan ekonomi secara berkelanjutan tanpa harus mengorbankan lingkungan. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Strategi Pengembangan Kualitas Pelayanan pada Objek Wisata Pantai Gedambaan Kabupaten Kotabaru.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi pengembangan kualitas pelayanan pada objek wisata Pantai Gedambaan Kabupaten Kotabaru ?
2. Apa kendala dalam pengembangan kualitas pelayanan pada objek wisata Pantai Gedambaan Kabupaten Kotabaru ?

## **C. Tujuan Penelitian :**

Berdasarkan permasalahan diatas maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, meliputi :

1. Untuk mengetahui strategi pengembangan kualitas pelayanan pada objek wisata Pantai Gedambaan Kabupaten Kotabaru
2. Untuk mengetahui kendala dalam pengembangan kualitas pelayanan pada objek wisata Pantai Gedambaan Kabupaten Kotabaru

#### **D. Signifikasi Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada pihak yang berkepentingan diantaranya :

1. Bagi masyarakat dan wisatawan, diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan yang ada pada objek wisata Pantai Gedambaan
2. Bagi pihak akademis, Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran serta pengetahuan yang dapat membantu penyerapan ilmu pengetahuan khususnya dalam strategi pengembangan kualitas pelayanan pada objek wisata Pantai Gedambaan
3. Bagi penulis, Penelitian ini merupakan sebuah kesempatan baik bagi penulis untuk mengetahui lebih dalam serta lebih jauh mengenai ilmu yang didapatkan selama menjalani pembelajaran di Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin dan memperluas pengetahuan penulis dalam strategi pengembangan kualitas pelayanan pada objek wisata Pantai Gedambaan.

#### **E. Definisi Operasional**

Untuk menghindari kesalahpahaman bagi para pembaca hasil penelitian ini, maka penulis memberi batasan-batasan ilmiah antara lain sebagai berikut :

1. Pengembangan adalah proses, cara, perbuatan mengembangkan. Pengembangan adalah perbuatan menjadikan bertambah, berubah sempurna (pikiran, kemampuan dan sebagainya). (Sukiman, 2012, Pengembangan Media Pembelajaran, hal. 53).

Adapun pengembangan yang dimaksud disini adalah pengembangan terhadap kualitas pelayanan pada objek wisata Pantai Gedambaan Kabupaten Kotabaru.

2. Kualitas adalah tujuan yang sulit dipahami karena harapan para konsumen akan selalu berubah. Setiap standar baru ditentukan maka konsumen akan menuntut untuk mendapatkan standar baru lain yang lebih baru dan lebih baik. Dalam pandangan ini, kualitas adalah proses dan bukan hasil akhir. (Kadir, 2001, hal.19).

Adapun kualitas yang dimaksud disini adalah kualitas pelayanan terhadap kenyamanan masyarakat dan wisatawan yang berkunjung pada objek wisata Pantai Gedambaan Kabupaten Kotabaru baik berupa produk, fasilitas, sarana prasarana maupun jasa yang diberikan.

3. Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi pelayanan lebih rinci diberikan oleh Gronros yaitu, suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan

permasalahan konsumen atau pelanggan. (Raminto dan Atik Septi Winarsih, 2005, Manajemen Pelayanan, hal.2).

Adapun Pelayanan yang dimaksud disini adalah pelayanan produk dan fasilitas pada objek wisata Pantai Gedambaan Kabupaten Kotabaru.

4. Kualitas Pelayanan sering digunakan sebagai dasar untuk produk layanan karena produk utama yang dipasarkan adalah layanan yang berkualitas dan layanan ini dibeli oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas penyediaan layanan adalah dasar untuk pemasaran jasa. Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan. (Parasuraman, 1988, hal.23).

Adapun kualitas pelayanan yang dimaksud disini adalah pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) atau hasil yang dirasakan atas suatu produk, fasilitas serta jasa yang diberikan pada masyarakat dan wisatawan yang berkunjung pada Objek wisata Pantai Gedambaan Kabupaten Kotabaru.

## **F. Kajian Pustaka**

Berdasarkan penelaahan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian Strategi Pengembangan Kualitas Pelayanan pada Objek Wisata Pantai Gedambaan Kabupaten Kotabaru. Penulis menemukan beberapa tulisan yang

berhubungan dengan penulis teliti adalah sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Asiah (2018) dengan judul “Analisis Strategi Pengembangan Kualitas Pelayanan pada Objek Wisata Pantai Takisung”. Skripsi ini membahas tentang strategi, pelayanan dan objek wisata. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu dari 5 indikator dengan 28 atribut pernyataan setelah dinilai oleh responden terbagi kedalam empat kuadran kepentingan yaitu kuadran I (prioritas utama). Strategi pengembangan kualitas pelayanan untuk kuadran ini dengan memprioritaskan atribut-atribut untuk diperbaiki. Kuadran II (pertahankan prestasi). Strategi pengembangan kualitas pada kuadran ini dengan mempertahankan kinerja objek wisata. Kuadran III (prioritas rendah). Kuadran ini tidak berpengaruh sehingga tidak memerlukan perhatian khusus. Kuadran IV (berlebihan). Strategi pengembangan kualitas pelayanan pada kuadran ini yaitu dengan mengurangi kinerja dan mengalokasikannya kepada atribut yang diprioritaskan untuk diperbaiki. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kuantitatif. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis teliti yaitu sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan dan objek wisata pantai dan perbedaannya adalah penelitian ini membahas tentang strategi pengembangan kualitas pelayanan pada objek wisata pantai Takisung sedangkan penulis teliti membahas tentang strategi pengembangan kualitas pelayanan pada objek wisata Pantai Gedambaan.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Agus Mulyadi (2017) dengan judul

“Analisis Strategi Pengembangan Objek Wisata Air Terjun Bissapu di Kabupaten Bantaeng”. Skripsi ini membahas tentang pengembangan objek wisata air terjun. Kesimpulan penelitian ini yaitu mencakup penelitian survey yang dimana menunjukkan potensi wisata yang ada di kawasan wisata air terjun Bissapu yaitu faktor aspek fisik dasar wilayah, faktor budaya, infrastruktur dan pola penggunaan lahan. Strategi pengembangan objek wisata air terjun Bissapu yang didalamnya mencakup penelitian guna menganalisis faktor internal dan eksternal, peluang dan ancaman yang dihadapi dan disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimiliki dan menghasilkan alternatif- alternatif strategi, berdasarkan hasil analisis SWOT yaitu meningkatkan kualitas infrastruktur guna mendukung mengoptimalkan partisipasi masyarakat dalam melestarikan alam, meningkatkan kinerja pengelola pariwisata dengan melengkapi fasilitas sosial ekonomi untuk mendukung peningkatan aktivitas masyarakat dalam melakukan kunjungan wisata. Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kuantitatif. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis teliti yaitu sama-sama membahas tentang strategi pada kualitas produk serta pelayanan dan perbedaannya adalah penelitian ini membahas tentang strategi pengembangan objek wisata air terjun sedang penulis teliti membahas tentang strategi pengembangan kualitas pelayanan pada objek wisata pantai.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Wardana (2017) dengan judul

“Potensi dan Strategi Pengembangan Pariwisata di Kabupaten Pesisir Barat”. Skripsi ini membahas tentang potensi dan strategi pengembangan pariwisata. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu Dinas Pariwisata Kabupaten Pesisir Barat mempunyai strategi untuk mengembangkan potensi pariwisata di Kabupaten Pesisir Barat. Strategi pengembangan yang dilakukan adalah sebagai berikut: *Man*, untuk memaksimalkan SDM di Dinas Pariwisata Kabupaten Pesisir Barat mengingat dari segi kuantitas masih belum maksimal, Dinas Pariwisata bekerja sama dengan *stakeholder* seperti komunitas, agent, blogger dan membentuk badan promosi pariwisata guna menunjang pemasaran pariwisata meliputi Dana Alokasi Khusus (DAK), mengingat DAK Kabupaten Pesisir Barat yang masih terbilang kecil, Dinas Pariwisata bekerja sama dengan sektor swasta dalam penyediaan akomodasi dan kuliner di kawasan objek wisata pesisir Barat. *Material*, untuk mengoptimalkan infrastruktur di kawasan wisata dan mendorong daya saing wisata. Dinas Pariwisata menerapkan skema kemandirian pengelolaan pariwisata. *Method*, Pengembangan fisik meliputi rintisan dan kawasan pariwisata yang akan dikembangkan serta meningkatkan fasilitas penunjang kegiatan pariwisata. *Market*, melaksanakan *event-event* seperti pameran dalam dan luar daerah dan bekerja sama dengan media (facebook, website, instagram) guna meningkatkan promosi pariwisata. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis teliti adalah

sama-sama membahas tentang strategi pengembangan dan pelayanan pada objek wisata dan perbedaannya adalah penelitian ini fokus pada promosi dan pengembangan objek wisata sedangkan penulis teliti fokus pada strategi pengembangan kualitas pelayanan pada objek wisata pantai.

### **G. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami dan menelusuri dari tulisan ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan dalam beberapa bab dan sub bab yang merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan.

Bab I Pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah yang menguraikan alasan untuk memilih judul ini dan gambaran dari permasalahan yang ingin diteliti setelah permasalahan tergambar maka disusunlah rumusan masalah, kemudian disusun tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan. Signifikansi penelitian merupakan kegunaan dari hasil penelitian. Definisi operasional untuk membatasi teori-teori yang bermakna umum atau luas. Kajian pustaka sebagai informasi adanya tulisan dari aspek lain. Adapun sistematika penulisan yaitu keseluruhan susunan dari skripsi.

Bab II merupakan landasan teori yang menggambarkan secara umum dan syariah teori-teori yang akan dibahas tentang strategi pengembangan kualitas pelayanan pada objek wisata Pantai Gedambaan yang dijadikan penulis sebagai tolak ukur dari penyajian data yang ditemukan, pedoman maupun penulisan data.

Bab III metode penelitian yang memuat tentang jenis, sifat dan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data dan metode penulisan.

Bab IV laporan hasil penelitian yang terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian, serta analisa data dan pembahasan mengenai faktor-faktor Strategi Pengembangan Kualitas Pelayanan pada Objek Wisata Pantai Gedambaan.

Bab V penutup yang terdiri dari simpulan dan saran.