

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pariwisata adalah sektor industri berperan dalam proses pembangunan nasional berbasis sumber daya lokal. Indonesia memiliki kandungan sumberdaya alam cukup melimpah, panorama alam baik daratan dan lautan, yang menarik perpaduan wisata alam dan budaya (Kemenparekraf, 2023).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan disebutkan bahwa pariwisata merupakan berbagai macam kegiatan wisata yang didukung fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

Setiap daerah pasti memiliki kawasan yang cukup potensial untuk dikembangkan menjadi daya tarik wisata karena di setiap daerah memiliki keunikan-keunikan tersendiri seperti budaya dan panorama alamnya. Jika dikelola dengan baik serta didukung dengan fasilitas dan infrastruktur yang memadai maka bisa bersaing dengan daerah tujuan wisata lainnya. Perjalanan wisata tidak hanya dilakukan wisatawan mancanegara, tetapi juga wisatawan nusantara melakukannya karena saat ini banyak orang yang menjadi perjalanan pariwisata sebagai kebutuhan sehari-hari (Haryati, 2009).

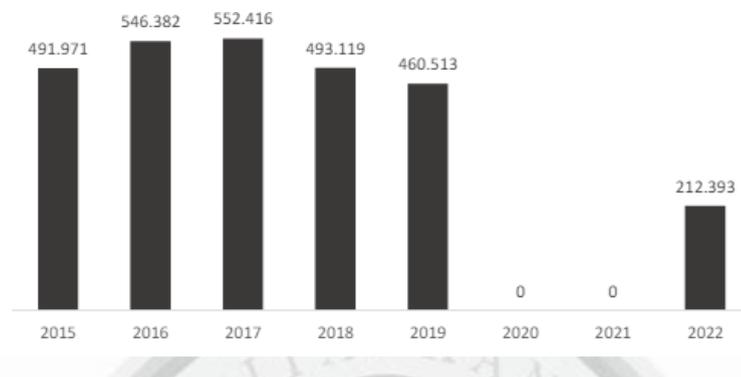
Negara Indonesia memiliki banyak pilihan wisata laut dan pantai yang luar biasa. Negara ini adalah salah satu negara kepulauan terbesar di dunia karena memiliki lebih dari 17.000 pulau dan pantai yang panjang. Keindahannya yang luar biasa di alam bawah laut Indonesia menjadikannya terkenal di seluruh dunia. Indonesia memiliki kehidupan laut yang indah, terumbu karang yang indah, dan pantai yang indah. Jumlah wisatawan yang mengunjungi destinasi wisata laut dan pesisir Indonesia terus meningkat setiap tahunnya, menurut data yang dikumpulkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Pada tahun 2019, jumlah wisatawan yang mengunjungi destinasi wisata laut dan pesisir Indonesia meningkat 10% dibandingkan tahun sebelumnya. Wisatawan ini berasal dari banyak negara, seperti Australia, China, dan Eropa (Kusumah, 2024).

Taman Hiburan Pantai Kenjeran adalah tempat wisata yang mengutamakan pelayanan dengan menawarkan fasilitas terbaik untuk pengunjung. Di Pantai Lama Kenjeran, ada banyak fasilitas, termasuk depot makan, tempat parkir, musholla, toilet, permainan anak, panggung di atas air Taman Hiburan Pantai Kenjeran, jembatan kayu di atas air Taman Hiburan Pantai Kenjeran, penyewaan perahu, kios pernak-pernik hasil olahan pantai, dan kios ikan yang diolah menjadi makanan seperti kerupuk, terasi, dan ikan asin. Pendapatan terbesar dari fasilitas ini adalah hasil penjualan. Akibatnya, Taman Hiburan Pantai segera melakukan tugas pentingnya. Untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah kunjungan wisata, obyek daya tarik wisata harus mematuhi konsep, peraturan, dan panduan pengembangan

yang berlaku (Prasetyo & Mustain, 2020).

Kepuasan pelanggan adalah prioritas utama bagi setiap perusahaan. Ini ditunjukkan oleh banyak bisnis yang menunjukkan komitmen mereka terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misi, sasaran, dan iklan mereka. Selain itu, banyak bisnis memperhatikan kepuasan pelanggan. Karena permintaan akan keterlibatan, perusahaan harus menawarkan berbagai cara untuk menarik pelanggan.

Wisatawan yang berkunjung ke Taman Hiburan Pantai Kenjeran pada tahun 2015-2017 mengalami peningkatan sebesar 60.445 wisataawan. Pada tahun 2018-2019 mengalami penurunan sebesar 32.606 wisataawan. Pada tahun 2020-2021 Taman Hiburan Pantai Kenjeran ditutup sementara karena Pandemi Covid-19 dan buka kembali pada tahun 2022 dengan total kunjungan wisataawan sebanyak 212.393 orang. Pada tahun 2017 Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata melalui UPTD Taman Hiburan Pantai Kenjeran Surabaya melakukan upaya pengembangan berupa pembuatan mainan anak. Pada tahun 2018 berupa pembangunan *Photo Booth*, pengadaan tenda taman, Pengadaan papan nama gantung, pembuatan taman tipe A kembali. Pada tahun 2019 berupa Pengadaan tenda taman, pengadaan meja dan kursi dengan bahan kayu jati. Pada Tahun 2020 Taman Hiburan Pantai Kenjeran telah mengalami perbaikan sarana prasarana infrastruktur menunjang daya tarik objek wisata. Berikut jumlah kunjungan Wisatawan pada Tahun 2015-2022:



*Gambar 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Taman Hiburan Pantai Kenjeran*  
*Sumber: UPTD Taman Hiburan Pantai Kenjeran Surabaya, Tahun 2022*

Salah satu faktor penting dalam pengembangan wisata adalah kepuasan wisatawan. Untuk meningkatkan kepuasan wisatawan, fasilitas wisata harus diperhatikan; tingkat kepuasan wisatawan dengan fasilitas tersebut akan meningkatkan minat wisatawan untuk berkunjung kembali.

Wisatawan ingin menikmati perjalanan mereka dan biasanya melakukan kegiatan di tempat wisata. Konsumen pariwisata membutuhkan informasi tentang objek wisata Taman Hiburan Pantai Kenjeran melalui promosi pariwisata. Namun, beberapa wisatawan tidak mendapatkan apa yang diinginkannya di kawasan objek wisata. Sehingga pengunjung memiliki berbagai persepsi tentang daya tarik, *aksesibilitas*, fasilitas, promosi, dan informasi. Taman Hiburan Pantai Kenjeran masih memiliki beberapa kekurangan dan masalah yang belum diselesaikan. Beberapa fasilitas rekreasi rusak dan belum diperbaiki, serta tingkat kebersihan yang buruk. Hal ini diperkuat oleh fakta bahwa pantai belum sempurna karena masih dalam proses perbaikan. Tempat Wisata Taman Hiburan Pantai

Kenjeran menarik untuk diteliti karena memiliki pemandangan yang indah tetapi sayangnya tidak terawatt (Prasetyo & Mustain, 2020).

Persepsi wisatawan mendorong motivasi wisatawan untuk berwisata. Persepsi wisatawan terhadap produk wisata menunjukkan tingkat ketersediaan atau pelayanan setiap produk wisata terhadap kegiatan pariwisata, serta dapat memberikan informasi mengenai peningkatan atraksi dan fasilitas wisata.

Tujuan dari variabel persepsi adalah untuk mengetahui jenis unsur wisata ruangan yang diminati. Persepsi pengunjung dan wisatawan sangat mempengaruhi perencanaan kebutuhan atraksi dan layanan wisata yang lebih baik. Persepsi wisatawan merupakan salah satu unsur penting dalam pengembangan suatu destinasi wisata.

Pada uraian di atas, perlu dilakukan penelitian tentang bagaimana Persepsi Wisatawan Terhadap Objek Wisata Taman Hiburan Pantai Kenjeran Kecamatan Bulak Kota Surabaya. yang bisa memberikan sudut pandang dan rekomendasi terhadap pengembangan ataupun pengelolaan dari objek wisata Taman Hiburan Pantai Kenjeran Surabaya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi wisatawan terhadap daya tarik wisata Taman Hiburan Pantai Kenjeran?

2. Apakah terdapat pengaruh secara simultan dari variabel persepsi wisatawan terhadap daya tarik wisata Taman Hiburan Pantai Kenjeran secara simultan?
3. Apakah terdapat pengaruh secara parsial dari variabel persepsi wisatawan terhadap daya tarik wisata Taman Hiburan Pantai Kenjeran?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Umum :

Berdasarkan fokus masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi wisatawan pengelolaan Pariwisata Taman Hiburan Pantai Kenjeran melalui Konsep 4A Pariwisata

2. Tujuan Khusus :

- a. Meningkatkan jumlah kunjungan di Wisata Taman Hiburan Pantai Kenjeran

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini untuk menambah kajian riset komunikasi persepsi pengunjung masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Dapat menambah wawasan dan pemahaman mengenai persepsi pengunjung terhadap daya tarik objek wisata di Taman Hiburan Pantai Kenjeran dan memberikan masukan kepada pihak terkait objek wisata