

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Obyek wisata merupakan produk jasa yang ditawarkan oleh suatu tempat. Objek wisata merupakan salah satu bentuk layanan yang disediakan oleh suatu destinasi dengan tujuan menarik minat wisatawan untuk datang dan menikmati berbagai atraksi yang tersedia. Untuk menciptakan kepuasan pengunjung, pengelola dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal. Gasperz (1997) menyatakan bahwa dalam sektor jasa, penerapan manajemen mutu menjadi hal mendasar jika ingin bersaing, baik di pasar lokal maupun internasional. Secara umum, sektor jasa memiliki ciri khas tersendiri dibandingkan industri manufaktur, karena layanan yang ditawarkan bersifat tidak berwujud.

Perbedaan karakteristik dalam industri jasa seringkali membuat wisatawan kesulitan dalam menilai mutu layanan, sehingga tolok ukur kualitas biasanya didasarkan pada persepsi wisatawan itu sendiri. Menurut Kotler (2000), kualitas layanan idealnya berawal dari pemahaman terhadap kebutuhan wisatawan dan berujung pada tercapainya kepuasan serta terbentuknya pandangan positif terhadap layanan yang diberikan. Dalam banyak kasus, persepsi wisatawan juga dipengaruhi oleh *servicescape* yakni elemen-elemen fisik yang menyertai layanan dan memberikan gambaran eksternal yang mewakili isi layanan tersebut (Wicaksono, 2005).

Pariwisata sendiri merupakan aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok berdasarkan kesepakatan tertentu. Selama perjalanan tersebut, wisatawan akan menerima berbagai layanan yang pada dasarnya bersinggungan langsung dengan masyarakat, pelaku usaha, dan/atau pihak pemerintah. Lebih jauh, kepariwisataan mencakup seluruh aktivitas yang berkaitan dengan kegiatan wisata itu sendiri. Ia bersifat multidimensi dan lintas disiplin ilmu, mencerminkan kebutuhan manusia dan negara, serta terwujud melalui interaksi antara wisatawan dengan komunitas lokal, wisatawan lainnya, pemerintah, dan sektor swasta (RI, 2009). Oleh karena itu, dalam pengembangan destinasi wisata,

perlu diperhatikan sejumlah aspek penting seperti atraksi wisata, industri pendukung pariwisata, strategi pemasaran, mutu layanan, serta tata kelola kelembagaan kepariwisataan (Rifai, 2021).

Memberikan layanan berkualitas tinggi merupakan strategi keuntungan (*profit strategy*) yang efektif untuk menarik wisatawan baru, mempertahankan wisatawan lama, mencegah kehilangan pengunjung, serta membangun keunggulan kompetitif yang tidak hanya bertumpu pada aspek harga. Ketika pelayanan yang diterima wisatawan sesuai dengan harapan mereka, maka layanan tersebut akan dianggap berkualitas dan memuaskan. Schiffman dalam Wicaksono (2005) mengemukakan bahwa wisatawan cenderung mengambil keputusan berdasarkan persepsi mereka, bukan pada realitas objektif. Dengan demikian, citra kualitas suatu tempat wisata tidak dibentuk oleh pengelola, melainkan ditentukan oleh persepsi yang dimiliki wisatawan itu sendiri (Tjiptono, 2002).

Dalam hal ini, pengelola pariwisata diharapkan dapat memberikan dukungan dan keabsahan terhadap proses pembangunan serta pengembangan sektor pariwisata, termasuk perumusan konsep destinasi. Hal ini penting karena jika dilaksanakan dengan baik, pengembangan tersebut dapat memberikan dampak positif yang besar. Sebaliknya, bila berpotensi menimbulkan dampak negatif, maka perlu dilakukan pengawasan bahkan penghentian terhadap aktivitas pariwisata yang ada. Selain memperhatikan prinsip dasar pengelolaan pariwisata, pengelola juga harus mampu mengelola tiga komponen utama, yaitu input, proses, dan output. Oleh karena itu, demi menjaga keamanan dan keselamatan pengunjung serta meningkatkan citra destinasi, pengelola harus memiliki prinsip-prinsip manajemen risiko yang mampu mengantisipasi berbagai kemungkinan yang dapat membahayakan wisatawan (Maharani, 2022).

Pariwisata pada umumnya mengalami perkembangan hingga menjadi sebuah industri tersendiri. Seperti yang telah diketahui, sektor pariwisata merupakan salah satu penyumbang devisa terbesar bagi negara. Pertumbuhan industri ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta memperkuat perolehan devisa negara (Sochimin, 2019). Lebih jauh lagi, pariwisata juga berperan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, mengurangi kemiskinan dan pengangguran,

menjaga kelestarian lingkungan dan sumber daya alam, memperkaya serta memajukan budaya, memperkuat citra nasional, menumbuhkan rasa cinta tanah air, mempertegas identitas serta kesatuan bangsa, dan mempererat hubungan antar negara.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pariwisata memberikan dampak yang luas terhadap kehidupan masyarakat dan berkontribusi positif dalam peningkatan kualitas hidup manusia (Ashoer et al., 2021). Selaras dengan ketentuan tersebut, hak untuk berwisata juga mengandung prinsip-prinsip hak asasi manusia, salah satunya adalah prinsip tanggung jawab. Tingkat kepuasan wisatawan sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh pelaku jasa pariwisata. Rasa puas akan muncul setelah wisatawan mengalami langsung pelayanan yang disediakan (Bloemer et al., 1998 dalam Suharsono, 2007). Selain itu, kecenderungan wisatawan untuk memberikan rekomendasi juga didasarkan pada pengalaman pribadi mereka dalam menggunakan produk atau layanan, yang kemudian memengaruhi tingkat kepuasan maupun ketidakpuasan (Wicaksono, 2005).

Kepuasan wisatawan merupakan reaksi emosional berupa rasa senang atau kecewa yang muncul akibat perbandingan antara harapan dengan kenyataan atas pengalaman terhadap suatu produk atau layanan. Jika hasil yang diterima berada di bawah ekspektasi, wisatawan akan merasa kecewa. Jika sesuai harapan, maka akan timbul rasa puas. Namun jika melebihi harapan, wisatawan akan merasakan kepuasan yang sangat tinggi (Fanggidae et al., 2020). Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh (Sulistiyani, 2010), terdapat tujuh aspek utama yang memengaruhi tingkat kepuasan wisatawan saat berkunjung ke suatu destinasi, yaitu atraksi, daya tarik dan obyek wisata, ketersediaan informasi, fasilitas umum, kualitas sumber daya manusia, mutu pelayanan, kebersihan lingkungan, serta kemudahan akses menuju lokasi.

Wisatawan adalah individu yang melakukan perjalanan wisata dengan tujuan memperoleh pengalaman yang menyenangkan. Dalam menikmati perjalanan tersebut, wisatawan berharap memperoleh manfaat positif, baik untuk diri sendiri maupun saat bepergian bersama teman, keluarga, komunitas, dan lainnya. Untuk

memenuhi kebutuhannya selama perjalanan, wisatawan akan mengeluarkan sejumlah biaya. Sebagai imbalan dari transaksi tersebut, mereka berhak atas perlindungan, khususnya dalam aspek keselamatan dan keamanan. Standar pelayanan dalam industri perjalanan telah diatur melalui Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2014. Namun, masih terdapat tantangan terkait standarisasi penyelenggara perjalanan wisata (*tour operator*), sehingga diperlukan analisis dan kajian lebih lanjut. Ketentuan hukum mengenai perlindungan wisatawan, termasuk jaminan atas hak-hak mereka, telah diatur secara jelas dalam peraturan nasional maupun internasional. Prinsip-prinsip hukum tersebut dirumuskan secara menyeluruh untuk menjamin keamanan dan kenyamanan wisatawan selama beraktivitas di sektor pariwisata.

Di sisi lain, wisatawan dengan kebutuhan khusus seperti penyandang disabilitas, anak-anak, dan lansia memiliki hak untuk memperoleh fasilitas yang sesuai dengan kondisi mereka. Hak-hak ini menimbulkan tanggung jawab bagi Pemerintah dan Pemerintah Daerah, sebagaimana tercantum dalam Pasal 23 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009, untuk menyediakan informasi pariwisata, jaminan perlindungan hukum, serta memastikan keamanan dan keselamatan wisatawan. Untuk mendukung pemenuhan tanggung jawab tersebut, pelaku usaha di bidang pariwisata perlu mengacu pada Standar Usaha Pariwisata, sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha Pariwisata. Standar ini mencakup tiga aspek utama, yakni produk, pelayanan, dan tata kelola, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 17 ayat (2) peraturan tersebut.

Keselamatan dan keamanan wisatawan kerap kali menghadapi ancaman, terutama karena wisatawan sering dianggap sebagai target potensial tindak kriminal. Hal ini disebabkan oleh persepsi bahwa mereka membawa uang tunai dalam jumlah besar serta barang-barang berharga seperti kamera, ponsel, jam tangan, atau perhiasan. Penampilan dan perilaku wisatawan yang mencolok serta berbeda dari penduduk lokal juga memudahkan mereka dikenali dan dibedakan. Di sisi lain, kecelakaan di lokasi wisata dapat terjadi karena berbagai penyebab yang saling berkaitan. Salah satu faktor utamanya adalah kelalaian terhadap penerapan

standar keselamatan yang berlaku. Kecelakaan semacam ini sering kali berkaitan dengan pelanggaran terhadap regulasi keselamatan, baik yang menyangkut kondisi bangunan, kelayakan peralatan, maupun penerapan prosedur operasional yang aman.

Kurangnya pemeliharaan terhadap infrastruktur destinasi wisata, seperti jembatan, tangga, dan fasilitas penunjang lainnya, dapat menjadi faktor pemicu terjadinya kecelakaan. Ketidakmampuan dalam menjaga kondisi infrastruktur dapat menyebabkan kerusakan atau bahkan kegagalan struktural yang membahayakan pengunjung. Selain itu, minimnya pengawasan dan penanganan terhadap wisatawan, khususnya di area yang memiliki potensi risiko tinggi—seperti taman bermain atau objek wisata dengan tingkat bahaya tertentu—dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya insiden. Kelemahan lainnya adalah kurangnya pelatihan dan rendahnya kesadaran akan pentingnya keselamatan, baik di kalangan staf pengelola maupun pengunjung. Hal ini dapat menyebabkan tindakan-tindakan yang tidak aman serta kurangnya kesiapan dalam menghadapi situasi darurat.

Penggunaan teknologi dan peralatan yang sudah usang atau dalam kondisi rusak dapat meningkatkan potensi terjadinya kecelakaan, terutama jika alat tersebut tidak dirawat dengan baik atau tidak diperbarui secara rutin. Selain itu, kepadatan pengunjung yang berlebihan (*overcrowding*) juga dapat menciptakan situasi yang berisiko, seperti penumpukan massa, antrian panjang, hingga tekanan berlebih pada fasilitas, yang semuanya bisa memicu insiden. Tindak kriminal seperti pencurian, kekerasan, atau tindakan merugikan lainnya juga menjadi ancaman serius terhadap keselamatan wisatawan. Oleh karena itu, pengelola destinasi wisata perlu secara aktif mengidentifikasi dan menangani berbagai faktor risiko ini melalui kebijakan yang tepat, pelatihan keselamatan, perawatan fasilitas, serta pengawasan yang ketat. Langkah-langkah ini sangat penting untuk meminimalkan potensi kecelakaan dan memastikan keamanan serta kenyamanan para pengunjung. Keamanan yang terjaga dengan baik juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat wisatawan untuk berkunjung.

Tanggung jawab pengelola destinasi wisata dalam menjamin keamanan, kenyamanan, dan keselamatan pengunjung merupakan aspek krusial dalam

menciptakan rasa aman bagi para wisatawan. Tanggung jawab ini mencakup berbagai elemen, mulai dari memastikan infrastruktur fisik yang aman hingga mengelola potensi risiko yang berkaitan dengan perilaku manusia. Beberapa kewajiban utama yang harus dipenuhi oleh pihak pengelola mencakup tindakan nyata seperti menjamin bahwa seluruh fasilitas wisata sesuai dengan standar keselamatan, melakukan pemeliharaan secara berkala guna mencegah kerusakan, serta menyusun dan menerapkan sistem manajemen risiko yang menyeluruh. Selain itu, pengelola juga bertanggung jawab dalam menyediakan sarana kesehatan dan penanganan darurat, termasuk memastikan ketersediaan obat-obatan serta perlengkapan medis yang dibutuhkan. Untuk mendukung peningkatan berkelanjutan, evaluasi berkala terhadap kebijakan keamanan dan keselamatan harus dilakukan, dengan memperhatikan masukan dari pengunjung, hasil inspeksi, serta data dari kejadian kecelakaan yang pernah terjadi.

Museum Monumen Kapal Selam (Monkasel) Surabaya merupakan salah satu objek wisata edukatif yang memiliki nilai historis tinggi serta daya tarik unik bagi masyarakat. Dalam pengelolaannya, mutu pelayanan terhadap pengunjung menjadi faktor krusial untuk menjaga tingkat kepuasan dan membangun loyalitas. Seiring dengan meningkatnya ketertarikan masyarakat terhadap wisata berbasis edukasi, museum ini dituntut untuk tidak hanya menyediakan informasi yang mendalam, tetapi juga menjamin kenyamanan dan keselamatan para pengunjung. Sebagai destinasi wisata edukatif, Monumen Kapal Selam menjadi ikon penting karena merupakan kapal selam terbesar yang dijadikan monumen di Asia. Monumen ini lahir dari gagasan Tentara Angkatan Laut sebagai bentuk penghormatan terhadap keberanian para pahlawan bangsa. Kapal selam yang dijadikan monumen tersebut merupakan buatan Uni Soviet dan merupakan kapal selam pertama yang dimiliki oleh Republik Indonesia.

Kapal selam ini dijadikan museum setelah beroperasi selama 30 tahun, yaitu sejak tahun 1965 hingga 1995, karena mengalami kerusakan total pada bagian mesin serta beberapa bagian lainnya yang dinilai sudah tidak layak untuk operasional. Namun, terdapat sejumlah aspek yang masih perlu ditingkatkan dalam menunjang fungsi Monumen Kapal Selam saat ini, seperti kondisi lingkungan

sekitar, sistem pengelolaannya, kerja sama dengan mitra tertentu, serta keterbukaan dalam memberikan perlindungan bagi pengunjung. Monumen Kapal Selam Surabaya dikenal luas sebagai salah satu destinasi wisata edukatif yang populer, khususnya di kalangan keluarga dan pelajar, mulai dari tingkat sekolah dasar hingga menengah atas.

Dalam mengelola dan mengoperasikan Museum Monumen Kapal Selam, tujuan utama pengelola tidak semata-mata untuk meraih keuntungan sebesar-besarnya, tetapi juga harus mampu memahami dan memenuhi kebutuhan para wisatawan. Kebutuhan tersebut mencakup harga tiket yang terjangkau, ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai, serta pelayanan yang optimal. Keberhasilan dalam memberikan layanan berkualitas kepada pengunjung sangat bergantung pada pendekatan dan strategi yang diterapkan dalam pengelolaan museum.

Pendekatan terhadap kualitas layanan dalam sektor jasa memiliki peran yang sangat penting sebagai strategi untuk bertahan dan meraih keberhasilan di tengah persaingan yang semakin ketat. Hal ini dikarenakan setiap potensi risiko dalam perjalanan wisata harus diperhitungkan dengan cermat. Dalam upaya meningkatkan dan mengembangkan destinasi wisata, terdapat berbagai aspek yang perlu diperhatikan agar jenis pariwisata yang ditawarkan semakin diminati dan menjadi pilihan utama wisatawan. Mengingat pentingnya proses peningkatan dan pengembangan ini, maka perlu ditinjau beberapa elemen kunci, yakni daya tarik wisata, ketersediaan akomodasi, kemudahan akses (aksesibilitas), kelengkapan fasilitas, serta kelembagaan yang mendukung. Pengembangan destinasi wisata juga memerlukan keterlibatan berbagai pihak, termasuk pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat (Rifai, 2021).

Salah satu pendekatan yang banyak digunakan dalam penelitian terkait kualitas layanan adalah model *SERVQUAL (Service Quality)* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Dalam kajian *SERVQUAL* yang dilakukan oleh Parasuraman (1988) dan dikutip oleh Rangkuti (2006), terdapat lima dimensi utama yang menjadi tolok ukur kualitas layanan, yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan

empati (empathy). Kelima aspek tersebut berperan sebagai faktor penting dalam mendukung tercapainya layanan yang berkualitas.

Tabel 1.1 Kunjungan Wisatawan ke Monkael 2024

Bulan	Jumlah Wisatawan Berkunjung 2024
Januari	7505
Februari	5002
Maret	3113
April	6671
Mei	5794
Juni	4600
Juli	5000
Agustus	3600
September	5306
Oktober	3003
November	3205
Desember	7100
Total	59.899
Rata-Rata	5.000,0000

Sumber:Database Monumen Kapal Selam 2024

Berdasarkan tabel yang disajikan, terlihat bahwa selama satu tahun terakhir jumlah kunjungan wisatawan ke Monumen Kapal Selam mengalami peningkatan pada bulan-bulan tertentu. Sebagai contoh, terdapat lonjakan sebanyak 202 pengunjung dari bulan November ke Desember. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah wisatawan yang datang ke Monkael bersifat fluktuatif dan tidak tetap setiap

bulannya, karena cenderung dipengaruhi oleh momen-momen atau peristiwa tertentu.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi :

- a. Bagaimana strategi pengelolaan yang diterapkan oleh pengelola Museum Monumen Kapal Selam Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Seperti pada isi dari permasalahan penelitian ini, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk menganalisis strategi pengelolaan yang dilakukan di Museum Monumen Kapal Selam Surabaya kepada pengunjung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk memberi kegunaan atau manfaat sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memperkaya pemahaman yang lebih dalam terkait Strategi Pengelolaan Museum Monumen Kapal Selam di Sektor Pariwisata khususnya pada destinasi wisata edukasi dan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dan metodologi mahasiswa dalam bidang pariwisata khususnya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi Pengelolaan Monumen Kapal Selam Surabaya, dapat memberikan masukan bagi pengelola di Museum Monumen Kapal Selam Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan dihasilkannya kepuasan wisatawan.
- 2) Bagi Wisatawan, dapat memberikan masukan untuk Menyusun regulasi atau pedoman keamanan dan keselamatan di destinasi wisata edukasi

lainnya. Dan memberikan rasa aman dan nyaman yang lebih baik selama berwisata.

Bagi Pemerintah atau Pemangku Kebijakan, dapat memberikan masukan untuk penyesunan regulasi atau pedoman keamanan dan keselamatan di destinasi wisata edukasi lainnya dengan mendukung pengembangan pariwisata berbasis yang lebih aman dan berkelanjutan.