

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ekowisata mangrove merupakan salah satu bentuk destinasi wisata berbasis alam yang semakin diminati karena memberikan pengalaman rekreatif sekaligus edukatif mengenai pentingnya ekosistem pesisir (Erfayana dkk. 2024). Indonesia sebagai negara yang terdapat hutan mangrove paling luas di dunia, sehingga pengembangan ekowisata mangrove menjadi peluang strategis dalam memberikan manfaat ekonomi. Kawasan mangrove di Jawa Timur, termasuk Surabaya, memiliki peran penting sebagai ruang edukasi dan rekreasi bagi masyarakat. Dengan demikian, pengembangan ekowisata mangrove sebagai strategi secara relevan dalam menghubungkan aktivitas pariwisata yang berkelanjutan.

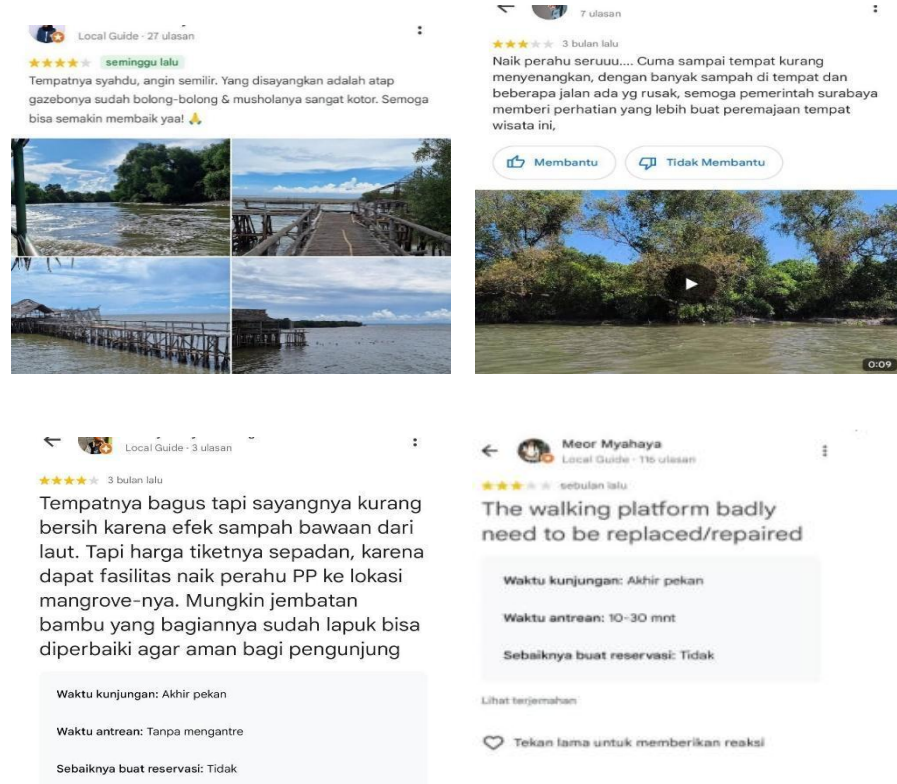
Ekowisata Mangrove Wonorejo merupakan salah satu destinasi wisata alam di Surabaya yang dikembangkan sebagai kawasan konservasi sekaligus wisata edukatif.. Kehadiran Ekowisata Mangrove Wonorejo sebagai salah satu solusi penting untuk menyediakan ruang terbuka hijau yang sekaligus memiliki fungsi edukatif dan rekreatif, sambil mendukung upaya rehabilitasi ekosistem mangrove (Hartati, 2021). Kawasan ini dilengkapi fasilitas utama seperti area parkir, toilet, musala, pusat informasi mangrove, gazebo, serta jogging track, dan fasilitas tambahan seperti penyewaan perahu, spot foto, warung makan, dan kolam pancing.

Fasilitas wisata sebagai salah satu aspek utama yang memengaruhi kenyamanan juga pengalaman pengunjung selama berwisata. Ketersediaan juga

kualitas fasilitas secara memadai dapat meningkatkan kepuasan pengunjung serta mendorong minat kunjungan ulang (Handayani dkk. 2019). Menurut data Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya (2024), Ekowisata Mangrove Wonorejo memiliki jumlah pengunjung dengan relatif tinggi dibandingkan destinasi mangrove lainnya di Surabaya, yang menunjukkan daya tarik kawasan ini cukup kuat. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung di kawasan ini tergolong tinggi, sehingga fasilitas dinilai memiliki peran penting dalam menciptakan kenyamanan wisatawan (Dzuhri, 2024).

Namun, kondisi fasilitas di Ekowisata Mangrove Wonorejo belum juga sepenuhnya maksimal. Menurut hasil observasi awal dan ulasan pengunjung, masih diperoleh beberapa permasalahan diantaranya kurangnya fasilitas penunjang akibat pengelolaan yang belum terorganisir dengan baik, tidak terjaga dengan baik seperti kurangnya tempat sampah di beberapa titik, toilet yang kotor, tempat ibadah (musholla) yang kurang bersih, area jalur jogging yang tidak terawat, gazebo yang sudah berlubang, dan kurangnya petunjuk arah yang detail sehingga tidak terdetalisasi dengan baik. Kondisi ini mengurangi kenyamanan pengunjung dan berpotensi menurunkan minat kunjungan ke destinasi tersebut. Untuk itu baiknya pihak pengelola perlu memperbaiki fasilitas yang ada agar dapat meningkatkan tingkat kenyamanan dan minat kunjungan wisatawan untuk berkunjung ke destinasi Ekowisata Mangrove Wonorejo serta sebagai pendukung daya tarik wisata Wonorejo. Kepuasan pengunjung menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pengelolaan destinasi wisata. Kepuasan adalah sikap senang maupun

kecewa individu sesudah membandingkan diantara persepsi terhadap kinerja produk maupun jasa terhadap harapannya (Maesaroh, 2019).



Gambar 1.1 Beberapa ulasan wisatawan di Google Review yang mengeluhkan terkait fasilitas di Ekowisata Mangrove Wonorejo
 (Sumber: Google Review Ekowisata Mangrove Wonorejo, 2025).

Di sisi lain, pengelolaan fasilitas ekowisata di Wonorejo belum sepenuhnya optimal. Implementasi kebijakan dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 65 Tahun 2011 mengenai pengawasan kawasan ekowisata dinilai masih menghadapi kendala, terutama dalam koordinasi antarlembaga terkait perawatan fasilitas dan evaluasi rutin terhadap kebutuhan pengunjung. Kondisi ini menciptakan kesenjangan antara ekspektasi pengunjung dengan kualitas fasilitas yang tersedia. Data dari ulasan pengunjung di platform seperti Google Reviews (2024)

menunjukkan bahwa rata-rata rating Ekowisata Mangrove Wonorejo adalah 4.3/5, dengan keluhan dominan pada kebersihan toilet dan musholla, kerusakan gazebo serta jalan bambu, serta minimnya informasi edukasi interaktif di pusat informasi. Selain itu, berdasarkan laporan resmi Dinas Lingkungan Hidup (2024) yang dirilis melalui laman Pemerintah Kota Surabaya, terdapat kerusakan minor pada jalur trekking akibat cuaca ekstrem yang belum sepenuhnya diperbaiki, sehingga mengganggu pengalaman wisata. Sayangnya, kajian mendalam tentang tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas utama dan tambahan di Ekowisata Mangrove Wonorejo belum dilakukan secara komprehensif dalam beberapa tahun terakhir, termasuk data terkini soal fasilitas prioritas berdasarkan persepsi pengunjung.



Gambar 1.2 Beberapa Fasilitas yang belum optimal di Ekowisata Mangrove Wonorejo
(Sumber: Google Review Ekowisata Mangrove Wonorejo, 2025).

Meskipun banyak penelitian telah dilakukan di berbagai daerah, penelitian mengenai kepuasan pengunjung terhadap fasilitas di Ekowisata Mangrove Wonorejo Surabaya masih sangat terbatas. Padahal, evaluasi berbasis data sangat penting agar pengelola dapat mengetahui fasilitas mana yang telah memenuhi harapan pengunjung dan mana yang perlu diperbaiki. Kondisi ini menjadi alasan

utama dilakukannya penelitian ini, yaitu untuk menilai tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas yang tersedia serta menentukan prioritas perbaikan berdasarkan persepsi wisatawan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif agar hasil yang diperoleh lebih objektif dan dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan pengelola Ekowisata Mangrove Wonorejo dapat meningkatkan kualitas fasilitas, mendukung konservasi lingkungan pesisir, serta memberikan pengalaman wisata yang lebih baik bagi pengunjung.

1.2 Rumusan Masalah

- a. Apakah terdapat pengaruh tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas utama dan fasilitas tambahan di Ekowisata Mangrove Wonorejo Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Mengukur tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas utama dan fasilitas tambahan di Ekowisata Mangrove Wonorejo Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menunjukkan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, utamanya dalam bidang manajemen pariwisata maupun pengelolaan ekowisata.

- b. Penelitian ini mampu juga sebagai rujukan bagi peneliti selanjutnya untuk mengkaji keterkaitan antara fasilitas dengan tingkat kepuasan pengunjung pada ekowisata.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pengelola Ekowisata Mangrove Wonorejo : penelitian ini dapat menjadi dasar evaluasi dan perbaikan fasilitas agar sesuai dengan standar pelayanan wisata.
- b. Bagi Masyarakat dan Wisatawan : penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa peningkatan kualitas pelayanan di Ekowisata Mangrove Wonorejo, sehingga pengalaman berkunjung lebih nyaman dan edukatif.