

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pentingnya pariwisata sebagai sektor penggerak ekonomi desa, khususnya melalui pengelolaan BUMDes. Soroti Grand Pathek sebagai salah satu destinasi wisata unggulan di Situbondo yang menyediakan berbagai fasilitas umum seperti toilet, area parkir, musala, tempat sampah, dan lainnya.

Bahwa keberadaan fasilitas umum sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wisatawan. Jika fasilitasnya memadai, maka pengunjung cenderung puas dan berpotensi kembali. Namun jika tidak, maka hal ini bisa menurunkan minat wisatawan.

### **1.1 Latar belakang**

Wisata Kampung Nelayan Grand Pathek terletak di Dusun Pathek, Desa Gelung, Kecamatan Panarukan, Kabupaten Situbondo. Kawasan ini resmi dibuka sebagai destinasi wisata pada tanggal 16 Desember 2017 oleh Pemerintah Kabupaten Situbondo dengan dukungan dari Kementerian Kelautan dan Perikanan RI. Sebelum menjadi lokasi wisata, wilayah ini merupakan daerah kumuh dan tempat pembuangan sampah. Melalui semangat gotong royong masyarakat dan peran aktif dari Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Gelung, kawasan ini disulap menjadi wisata berbasis bahari. Tujuan awal pengembangan Grand Pathek adalah memberdayakan masyarakat pesisir, terutama nelayan, dengan menjadikan aktivitas mereka sebagai daya tarik wisata (Maulidina et al., 2024; Permadi & Kholifah, 2019).

Grand Pathek mengusung konsep wisata bahari berbasis masyarakat nelayan, di mana kehidupan dan aktivitas para nelayan menjadi bagian dari daya tarik utama. Konsep ini tidak hanya berfokus pada rekreasi, tetapi juga pendidikan lingkungan dan konservasi laut. Pengelolaan wisata ini dilakukan secara kolaboratif oleh BUMDes Gelung, kelompok pemuda, nelayan, serta pemerintah desa. Setiap elemen masyarakat dilibatkan dalam pengembangan, perawatan, dan pelayanan wisata. Tujuan utama pengelolaan berbasis masyarakat ini adalah menciptakan lapangan

kerja baru, meningkatkan pendapatan keluarga nelayan, serta mendukung pertumbuhan ekonomi lokal dan pendapatan asli desa (PADes) (Adinda & Angin, 2024; Wafa et al., 2024).

Grand Pathek memiliki beragam fasilitas menarik yang memadukan keindahan alam laut dengan kreativitas lokal. Beberapa daya tarik utamanya meliputi Dermaga Apung, rumah apung, perahu wisata, dan snorkeling. Tersedia juga spot swafoto yang Instagramable, kolam renang di tepi laut, area camping, serta wisata edukasi tentang kehidupan nelayan dan ekosistem pesisir. Pengunjung bisa menikmati kuliner laut segar langsung dari hasil tangkapan nelayan setempat. Semua fasilitas ini dibangun secara bertahap oleh masyarakat dengan dukungan BUMDes. Keunikan wisata ini terletak pada penyatuannya antara alam, budaya lokal, dan pemberdayaan ekonomi masyarakat (Maulana et al., 2023; Juariyah et al., 2024).

Sejak diresmikan, Grand Pathek memberikan dampak positif yang signifikan bagi masyarakat Desa Gelung dan sekitarnya. Banyak nelayan yang kini memiliki penghasilan tambahan dari sektor wisata. Pemuda desa juga mendapatkan peluang kerja di bidang pelayanan wisata, keamanan, dan kebersihan. Selain itu, desa memperoleh pendapatan asli desa (PADes) dari retribusi dan jasa yang dikelola oleh BUMDes. Perubahan citra kawasan dari tempat kumuh menjadi objek wisata unggulan menjadikan Grand Pathek simbol keberhasilan pemberdayaan desa berbasis potensi lokal. Dengan pendekatan ini, Grand Pathek menjadi contoh model wisata berkelanjutan yang melibatkan masyarakat secara langsung (Sukmawan & Kholifah, 2024; Kholifah et al., n.d.).

BUMDes Grand Pathek adalah Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) yang mengelola wisata Grand Pathek, yang berlokasi di Desa Gelung, Kecamatan Panarukan, Kabupaten Situbondo, Jawa Timur. BUMDes ini berperan dalam mengembangkan dan mengelola fasilitas wisata guna meningkatkan potensi ekonomi desa Gelung serta kesejahteraan masyarakat setempat (Utari, 2021). Keterbatasan anggaran dan sumber daya sering kali menjadi hambatan dalam menyediakan fasilitas yang lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas umum di Grand Pathek pada tahun 2024. Hasil penelitian

diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategi kepada BUMDes dan pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas fasilitas umum, sehingga pariwisata di Grand Pathek dapat berkembang secara berkelanjutan.

Fasilitas umum di Grand Pathek masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengunjung. Toilet yang kurang terawat, area parkir yang terbatas, serta kurangnya tempat istirahat yang nyaman sering menjadi keluhan wisatawan. Ketiadaan fasilitas penunjang seperti pusat informasi wisata dan tempat sampah yang memadai juga mengurangi kualitas pengalaman wisata. Masalah ini tidak hanya menurunkan tingkat kepuasan wisatawan, tetapi juga berisiko merusak citra destinasi (Donya et al., 2020).

Sebagai pengelola utama, BUMDes juga bertanggung jawab atas pengelolaan tiket masuk, perawatan fasilitas umum, serta pengembangan daya tarik wisata. Fasilitas yang dikelola meliputi area pantai, gazebo, tempat duduk, warung makan, hingga penyewaan perahu wisata. Selain itu, BUMDes juga berupaya meningkatkan promosi wisata melalui berbagai media untuk menarik lebih banyak pengunjung. Keberadaan BUMDes ini memberikan dampak positif bagi masyarakat sekitar, terutama dalam menciptakan lapangan pekerjaan dan meningkatkan pendapatan desa melalui sektor pariwisata. Dengan pengelolaan yang baik, Grand Pathek diharapkan dapat terus berkembang sebagai destinasi wisata unggulan di Kabupaten Situbondo.

Pariwisata merupakan sektor strategis yang berperan penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi daerah, termasuk Kabupaten Situbondo (Noviyanti, 2023). Dengan keindahan alam yang beragam seperti Pantai Pasir Putih, Taman Nasional Baluran, dan Grand Pathek, Situbondo memiliki potensi besar untuk mengembangkan pariwisata berkelanjutan. Grand Pathek, salah satu destinasi unggulan, menawarkan keindahan pantai serta suasana alami yang tenang. Namun daya tarik ini harus didukung oleh fasilitas umum yang memadai agar wisatawan merasa nyaman dan puas (Dewi Ratna Sari, 2022).

Dengan pengelolaan umum yang lebih baik, fasilitas yang memadai akan meningkatkan kenyamanan pengunjung dan mendorong mereka untuk kembali berwisata. Selain itu, peningkatan fasilitas juga akan memberikan manfaat ekonomi yang lebih besar bagi masyarakat sekitar melalui peningkatan kunjungan wisatawan.

Kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta sangat diperlukan untuk mengatasi tantangan yang ada dan mewujudkan Grand Pathek sebagai destinasi wisata unggulan yang berkelanjutan di Kabupaten Situbondo (Eprilianto et al., 2020).

Wawancara dan survei yang dilakukan dalam penelitian ini terkait sebuah penelitian untuk mengetahui kelengkapan fasilitas wisata dan kepuasan wisatawan terhadap fasilitas umum yang ada di wisata grand pathek, adapun Undang – Undang desa, dimana Undang – Undang tersebut adalah Undang – Undang BUMdes yang berlaku pada penerapan wisata grand pathek tersebut, hasil dari wawancara yang saya ketahui dari pihak perangkat desa gelung adalah balai desa gelung yang mempunyai Badan Usaha Milik Desa wisata grand pathek, hal yang saya tanyakan terkait undang-undang kepada perangkat desa gelung hanya memberi respon yakni;



*Gambar 1. 1 Wawancara Perangkat Desa*

*“Untuk undang – undang saya tidak tau, yang tau hanyalah kepala desa yang menjabat sebelumnya, untuk kepala desa sekarang tidak tau tentang undang – undang BUMDes grand pathek itu seperti apa, yang saya tau hanyalah BUMDes grand pathek ini misi utamanya adalah untuk membantu ekonomi masyarakat miskin dan sekarang BUMDes grand pathek tidak berjalan dengan baik” Ujarnya.*

Hasil wawancara yang di dapat tentu adanya hal yang terjadi di dalamnya di karenakan sepi pengunjung wisata, dimana pengunjung wisata grand pathek ini sudah tidak berjalan dengan baik dikarenakan kurang lengkapnya fasilitas dan kepuasan terhadap layanan yang di dapat.

Penelitian mengenai tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas umum di Grand Patek penting untuk memberikan masukan kepada pemerintah daerah dan pengelola pariwisata dalam merumuskan kebijakan yang tepat. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat mendukung pengembangan pariwisata berkelanjutan di Situbondo. Konsep pariwisata berkelanjutan adalah pentingnya menyeimbangkan aspek ekonomi, sosial dan lingkungan. Meskipun peningkatan jumlah wisatawan berdampak positif terhadap perekonomian, namun jika tidak dikelola dengan baik dapat menimbulkan permasalahan seperti kerusakan lingkungan dan degradasi budaya (Mambi et al., 2023).

Selain dampak ekonomi, pariwisata mempunyai dampak sosial budaya yang signifikan. Kehadiran wisatawan memberikan peluang bagi masyarakat lokal untuk mempromosikan budaya dan tradisinya. Pengunjung Grand Pathek dapat berinteraksi dengan masyarakat setempat, mempelajari adat istiadat mereka, dan mencicipi masakan khas Situbondo. Namun, padatnya lalu lintas wisatawan juga dapat membawa tantangan, seperti masuknya pengaruh budaya asing yang dapat mengancam nilai-nilai lokal. Oleh karena itu, masyarakat dan pemerintah harus mengintegrasikan nilai-nilai budaya ke dalam pengelolaan destinasi wisata, seperti penyelenggaraan festival budaya atau pameran seni tradisional, untuk melindungi budaya lokal (Amalia & Agustin, 2022).

Untuk meningkatkan daya saing Grand Pathek, berbagai strategi dapat diterapkan. Peningkatan kualitas fasilitas umum menjadi langkah utama yang harus dilakukan untuk memberikan pengalaman nyaman bagi wisatawan. Lebih jauh lagi, pengembangan pariwisata berbasis masyarakat dapat memberikan manfaat ekonomi langsung kepada masyarakat lokal dengan melibatkan mereka dalam pengelolaan destinasi wisata. Pemasaran digital melalui media sosial dan platform online juga penting untuk meningkatkan promosi destinasi. Kemitraan dengan sektor swasta

dapat membantu meningkatkan fasilitas dan layanan, seperti menyediakan Wi-Fi gratis atau layanan antar-jemput. Perlu juga meningkatkan pendidikan dan kesadaran lingkungan di kalangan wisatawan untuk menjaga kelestarian lingkungan (Sosial, 2024).



*Gambar 1. 2 Kolaborasi Swasta*

Kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta sangatlah penting. Pemerintah dapat mengalokasikan anggaran khusus untuk memelihara fasilitas umum, sementara masyarakat dan sektor swasta dapat terlibat dalam program kemitraan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Pariwisata memiliki peran penting dalam mendukung perekonomian Kabupaten Situbondo. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas umum di Grand Pathek serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan strategi yang tepat dan kolaborasi yang baik, Grand Pathek memiliki potensi besar untuk menjadi destinasi wisata yang berkelanjutan, memberikan manfaat ekonomi, sosial, dan lingkungan secara maksimal, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat lokal (Choirul, 2020).

Pariwisata tidak hanya membawa manfaat ekonomi, tetapi juga menjadi sarana untuk memperkuat identitas lokal dan memperkenalkan budaya daerah ke tingkat yang lebih luas. Grand Pathek sebagai destinasi promosi wisata tidak hanya

menawarkan keindahan alam, tetapi juga berpotensi menjadi pusat budaya lokal Situbondo. Budaya dan tradisi lokal, seperti kesenian daerah, upacara adat, serta kuliner khas, dapat diintegrasikan dalam aktivitas wisata yang ditawarkan di Grand Pathek (Wibisono, 2015). Hal ini tidak hanya akan memperkaya pengalaman wisatawan tetapi juga membantu menjaga kelestarian warisan budaya lokal.

Pariwisata dapat berkembang secara berkelanjutan, diperlukan keseimbangan antara jumlah wisatawan yang datang dengan kapasitas lingkungan yang ada. Grand Pathek harus mampu mengelola jumlah pengunjung agar tidak melebihi kapasitas yang dapat ditampung oleh lingkungan dan fasilitas yang tersedia. Penerapan sistem tiket berbasis kuota misalnya, dapat menjadi salah satu solusi untuk mengendalikan jumlah wisatawan (Ibrahim, 2005). Selain itu, upaya untuk meningkatkan kesadaran wisatawan mengenai pentingnya menjaga kebersihan dan kelestarian alam juga sangat penting. Kampanye-kampanye lingkungan seperti gerakan "Bawa Sampahmu Kembali" atau "Pantai Bersih Tanpa Plastik" dapat diinisiasi oleh pengelola wisata. Tapi kenyataannya masih banyak sampah yang bertebaran, dan meskipun juga ada tempat sampah kurang tersedia begitu banyak di karenakan minim tempat sampah di area tersebut.



*Gambar 1. 3 lingkungan penuh sampah*

Faktor lain yang perlu diperhatikan adalah kenyamanan dan keamanan wisatawan. Fasilitas umum yang memadai tidak hanya mencakup sarana fisik seperti toilet, tempat parkir, dan tempat istirahat, tetapi juga aspek layanan seperti

ketersediaan petugas keamanan dan petugas kesehatan. Keberadaan petugas yang siap siaga memberikan rasa aman bagi wisatawan dan meningkatkan kepercayaan mereka untuk berkunjung kembali. Pemerintah daerah bersama pengelola Grand Pathek perlu memastikan bahwa semua fasilitas ini berfungsi dengan baik dan memenuhi standar pelayanan yang memadai.

Dalam konteks pemasaran, inovasi digital memainkan peran penting dalam menarik minat wisatawan. Promosi melalui media sosial, situs web pariwisata, dan aplikasi perjalanan dapat memperluas jangkauan informasi tentang Grand Pathek. Selain itu, pengembangan konten kreatif seperti video promosi, blog perjalanan, dan testimoni wisatawan dapat meningkatkan daya tarik Grand Pathek di mata calon wisatawan. Kerja sama dengan agen perjalanan online juga dapat memperkuat promosi Grand Pathek di tingkat nasional maupun internasional (Asiva Noor Rachmayani, 2015).

Kolaborasi dengan pihak swasta dan komunitas lokal sangat penting untuk mendukung pengembangan fasilitas dan kegiatan wisata di Grand Pathek. Misalnya, kerja sama dengan perusahaan energi untuk pemasangan lampu bertenaga surya di area wisata atau dengan komunitas seni untuk menyelenggarakan festival budaya tahunan. Kolaborasi semacam ini tidak hanya akan meningkatkan kualitas fasilitas dan daya tarik wisata tetapi juga memperkuat keterlibatan masyarakat dalam pengelolaan pariwisata (Sitorus, 2020).

Secara keseluruhan, keberhasilan pengembangan pariwisata di Grand Pathek akan sangat bergantung pada sinergi antara berbagai pemangku kepentingan, mulai dari pemerintah, masyarakat, pengelola wisata, hingga wisatawan itu sendiri. Dengan komitmen bersama untuk menjaga kualitas fasilitas, kelestarian lingkungan, dan kelestarian budaya lokal, Grand Pathek dapat menjadi contoh destinasi wisata berkelanjutan yang memberikan manfaat jangka panjang bagi semua pihak (Supriyono & Siswanto, 2023). Dukungan kebijakan yang tepat, alokasi anggaran yang memadai, serta partisipasi aktif masyarakat lokal akan menjadi kunci suksesnya pengelolaan destinasi wisata ini.

Dengan penerapan strategi yang komprehensif dan kolaboratif, Grand Pathek memiliki peluang besar untuk terus berkembang menjadi destinasi wisata unggulan di Kabupaten Situbondo. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam upaya meningkatkan kualitas fasilitas umum, meningkatkan kepuasan wisatawan, serta mendorong pengembangan pariwisata yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas umum di Grand Pathek Kabupaten Situbondo tahun 2024?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas umum di Grand Pathek Kabupaten Situbondo tahun 2024?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan utama untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas umum yang tersedia di Grand Pathek, Kabupaten Situbondo. Pariwisata di Grand Pathek memegang peranan penting dalam mendukung perekonomian daerah, sehingga kualitas fasilitas umum yang disediakan menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan. Fasilitas umum yang mencakup toilet, area parkir, tempat istirahat, hingga aksesibilitas secara keseluruhan sangat mempengaruhi kenyamanan dan pengalaman wisatawan. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai seberapa puas wisatawan dengan fasilitas yang tersedia di destinasi wisata ini.

Mengukur tingkat kepuasan wisatawan dilakukan melalui survei dengan menggunakan indikator tertentu, seperti kebersihan fasilitas, kenyamanan, kemudahan akses, serta kualitas pelayanan dari petugas. Data yang dikumpulkan akan memberikan wawasan penting terkait apakah fasilitas yang ada telah memenuhi harapan wisatawan atau masih perlu ditingkatkan. Hasil pengukuran ini tidak hanya akan menunjukkan tingkat kepuasan secara kuantitatif, tetapi juga memberikan

informasi mendalam mengenai aspek-aspek yang perlu diperbaiki atau dikembangkan oleh pengelola wisata (Septian et al., 2024).

Selain mengukur tingkat kepuasan, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan. Faktor-faktor ini dapat berasal dari berbagai aspek, seperti kualitas pelayanan, kondisi infrastruktur, kebersihan lingkungan, keamanan, serta kenyamanan selama berada di kawasan wisata. Analisis terhadap faktor-faktor ini penting karena dapat membantu pengelola wisata dalam memahami elemen-elemen kunci yang paling berpengaruh terhadap pengalaman wisatawan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki dua manfaat utama, yaitu manfaat teoritis dan praktis. Selain memberikan kontribusi bagi teori pengembangan dalam bidang pariwisata, penelitian ini juga menawarkan rekomendasi nyata yang dapat diimplementasikan oleh pengelola wisata Grand Pathek serta pihak terkait lainnya untuk meningkatkan kualitas destinasi wisata.

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis merupakan kontribusi suatu penelitian terhadap pengembangan khazanah keilmuan dalam suatu disiplin ilmu tertentu. Manfaat ini berkaitan dengan sejauh mana hasil penelitian dapat memperkaya konsep, teori, atau model yang telah ada, atau bahkan memunculkan pendekatan teoritis baru. Dengan kata lain, manfaat teoritis bertujuan untuk memberikan sumbangan pada aspek konseptual dan akademik, baik melalui pengujian teori yang sudah mapan maupun pengembangan kerangka teoritis yang relevan dengan fenomena yang diteliti.

Dalam konteks penelitian ini, manfaat teoritis yang diharapkan antara lain:

##### **a. Kontribusi pada pengembangan ilmu pariwisata:**

Penelitian ini tidak hanya sekadar mengukur kepuasan, tetapi juga dapat menggali lebih dalam mengenai faktor-faktor spesifik yang paling memengaruhi kepuasan wisatawan di destinasi wisata alam seperti Grand Pathek. Hasil penelitian

ini dapat menjadi dasar untuk mengembangkan teori-teori baru atau menyempurnakan teori-teori yang sudah ada terkait dengan kepuasan wisatawan di destinasi wisata serupa.

**b. Pengembangan instrumen penelitian:**

Penelitian ini dapat menghasilkan instrumen penelitian yang lebih valid dan reliabel untuk mengukur kepuasan wisatawan terhadap fasilitas umum. Instrumen ini dapat digunakan dalam penelitian-penelitian selanjutnya, baik di tingkat lokal, nasional, maupun internasional.

**c. Perbandingan antar destinasi:**

Hasil penelitian ini dapat dibandingkan dengan penelitian serupa di destinasi wisata lain, sehingga dapat diketahui karakteristik unik dari kepuasan wisatawan di Grand Pathek. Perbandingan ini dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai tren kepuasan wisatawan di berbagai destinasi wisata.

**1.4.2 Manfaat Praktis**

**a. Pengambilan keputusan yang lebih efektif:**

Dengan mengetahui secara pasti apa yang diinginkan dan diharapkan oleh wisatawan, pengelola dapat mengambil keputusan yang lebih tepat dalam mengalokasikan anggaran, mengembangkan fasilitas, dan menyusun program promosi.

**b. Peningkatan kualitas pelayanan:**

Hasil penelitian dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan, seperti kecepatan respons terhadap keluhan, keramahan petugas, dan informasi yang akurat.

**c. Pengembangan produk wisata baru:**

Memahami preferensi wisatawan dapat membantu pengelola dalam mengembangkan produk wisata baru yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasar.

**d. Peningkatan citra destinasi:**

Dengan meningkatkan kualitas fasilitas dan pelayanan, pengelola dapat meningkatkan citra Grand Pathek sebagai destinasi wisata yang berkualitas dan menarik.

**1.4.3 Bagi Pemerintah Daerah Situbondo**

**a. Perencanaan pembangunan pariwisata yang lebih terarah:**

Pemerintah daerah dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai dasar dalam menyusun rencana pembangunan pariwisata jangka panjang, sehingga pembangunan yang dilakukan dapat lebih terfokus dan efektif.

**b. Alokasi anggaran yang lebih tepat:**

Anggaran yang dialokasikan untuk sektor pariwisata dapat digunakan secara lebih efisien dan efektif, sehingga memberikan hasil yang optimal.

**c. Kolaborasi dengan pihak swasta:**

Pemerintah daerah dapat menjalin kerja sama yang lebih baik dengan pihak swasta dalam mengembangkan sektor pariwisata, sehingga dapat mempercepat pertumbuhan ekonomi daerah.

**d. Pembentukan destinasi wisata unggulan:**

Dengan fokus pada pengembangan fasilitas umum yang menjadi prioritas wisatawan, Grand Pathek dapat diposisikan sebagai destinasi wisata unggulan di Jawa Timur.