

**STRATEGI PENGEMBANGAN FASILITAS WISATA PANTAI
KENJERAN LAMA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
MASYARAKAT**

Anisa

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
annisaanisa2@gmail.com;

Indah Murti

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
endah@untag-sby.ac.id;

Dida Rahmadanik

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
didarahma@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Indonesia memiliki banyak objek wisata yang memiliki potensi besar, mulai dari keindahan alam yang menakjubkan, tempat bersejarah dan situs-situs bersejarah yang dapat dinikmati keindahannya hingga ragam budaya setiap daerah wisata. Kota Surabaya memiliki berbagai objek wisata, namun beberapa diantaranya luput dari pengelolaan sehingga tidak menarik lagi bagi masyarakat. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pengembangan fasilitas wisata Pantai Kenjeran Lama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Untuk mengetahui strategi yang ada di Pantai Kenjeran peneliti menggunakan analisis SWOT dan metode pengukuran kepuasan masyarakat yang terdiri dari sistem keseluruhan, Ghost Shopping, Lost Analysis Customer dan survey kepuasan pelanggan. Strategi yang diterapkan pada objek wisata Pantai Kenjeran antara lain memperbaiki fasilitas utama dan spot-spot yang dapat menarik minat masyarakat, mengadakan pembangunan serapan air serta menciptakan inovasi pada fasilitas yang ada di Pantai Kenjeran.

Kata kunci: *Objek wisata, Strategi dan Fasilitas*

A. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang kaya akan sumber daya alam dan memiliki aneka ragam budaya, sejarah dan ragam fenomena alam yang indah dari sabang sampai Merauke dalam bingkai negara kesatuan Republik Indonesia yang ber-Bhinneka Tunggal Ika. Ke-Bhinnekaan itu menjadikan Indonesia sebagai salah satu negara yang memiliki potensi dan prospek pariwisata yang dapat

diandalkan untuk bersaing di kancah pasar pariwisata regional maupun internasional. Kepemilikan ini akan dapat meningkatkan kualitas sektor pariwisata apabila dikelola dengan baik sesuai dengan diminati dan diinginkan masyarakat sehingga dapat menciptakan rasa puas bagi masyarakat yang mengunjungi tempat pariwisata. Indonesia memiliki banyak kota berwawasan wisata dan mendeklarasikan dirinya sebagai kota wisata.

Pariwisata secara umum dapat diartikan sebagai keseluruhan kegiatan pemerintah, dunia usaha dan masyarakat untuk mengatur rangkaian kegiatan yang dilaksanakan secara perorangan atau kelompok dalam negaranya atau negara lain dengan menggunakan kemudahan, jasa, dan sektor penunjang lainnya yang diadakan oleh pemerintah dan atau masyarakat agar dapat mewujudkan keinginan wisatawan (Karyono,1997 dalam ((Zaenuri 2012)).

Di Jawa Timur, terdapat satu kota besar yakni Surabaya. Terdapat berbagai aktivitas di sana mulai dari perdagangan dan jasa hingga kegiatan industri. Berbagai aktivitas ini menjadi daya tarik bagi sebagian besar orang untuk tinggal dan bekerja disana. Besarnya daya tarik ini mengakibatkan adanya penambahan jumlah penduduk yang cukup besar. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Jawa Timur, pada tahun 2017 sebanyak 38.404 penduduk datang ke Kota Surabaya dan mengalami kenaikan pada tahun 2018 sebanyak 39.005. Kedatangan penduduk dari luar kota ini terus meningkat hingga pada tahun 2019 jumlah pendatang di Kota Surabaya mencapai 39.543. (BPS 2021). Pertumbuhan penduduk pendatang ini mempengaruhi sektor wisata di Kota Surabaya untuk sarana dan prasarana semakin meningkat. Pariwisata menjadi salah satu bagian yang menarik bagi penduduk pendatang sehingga perlu diperhatikan dalam pengelolaannya agar memiliki kualitas dan fasilitas yang memuaskan.

Kota Surabaya memiliki berbagai objek wisata, namun beberapa diantara luput dari pengelolaan sehingga tidak menarik lagi bagi masyarakat. Perkembangan pariwisata di suatu daerah akan membawa banyak manfaat bagi seluruh lapisan masyarakat, baik secara ekonomi, social dan juga budaya. Namun apabila perkembangannya tidak direncanakan dan dikelola dengan baik, maka dapat menimbulkan berbagai problema baru yang dapat menghambat atau merugikan masyarakat. Untuk mengembangkan sebuah pariwisata, perlu adanya strategi-strategi untuk mencapai tujuan pengembangan yang diharapkan.

Pantai Kenjeran Lama menjadi lokasi yang banyak diketahui orang karena berhubungan langsung dengan kondisi kelautan yang ada di Indonesia yang memiliki potensi untuk dikembangkan. Pantai Kenjeran lama merupakan tempat wisata yang berada di sepanjang pantai Surabaya, namun belakangan tempat ini mulai sepi pengunjung dikarenakan sarana dan fasilitas yang ada dinilai tidak memadai dan tidak terawat mengingat saat ini semakin banyak tempat wisata yang hadir mengikuti perkembangan digital, diantaranya menyediakan spot foto dan wahana yang dapat menarik minat masyarakat.

Dari sudut pandang fasilitas wisata yang ada di Pantai Kenjeran Lama, penulis menemukan beberapa permasalahan. Pada saat penulis melakukan kegiatan *pra-research* di Pantai Kenjeran Lama, penulis melihat bahwa pihak pengelola belum menyediakan fasilitas yang menarik bagi masyarakat seperti spot foto maupun wahana. Masalah juga dapat dilihat pada fasilitas bermain dan juga

wahana anak seperti flying fox yang kondisinya sudah tidak terawat lagi. Pihak pengelola hanya mengedepankan potensi pantai yang ada sehingga tempat wisata Pantai Kenjeran Lama mulai banyak ditinggalkan dan tidak mendapat perhatian lagi dari masyarakat.

Menurut salah satu pengunjung, Norma mengatakan bahwa “*penataan pedagangnya sudah rapi. Tapi sayangnya belum ada mainan untuk anak-anak*”.

Kurangnya pemanfaatan lahan wisata untuk fasilitas juga menjadi masalah di Pantai Kenjeran Lama ini. Peneliti menjumpai beberapa pengunjung yang menggunakan akses jalan sebagai tempat mereka untuk berkumpul bersama keluarga. Mereka menggelar tikar di tempat yang seharusnya menjadi akses jalan para pengunjung, hal ini tentunya dapat mengganggu pengunjung lain. Berdasar pengamatan peneliti, Pantai Kenjeran Lama masih cukup memiliki lahan yang luas untuk dijadikan tempat berkumpul atau istirahat jika dikelola dengan baik. Karena hal ini, maka pihak pengelola wisata Pantai Kenjeran Lama perlu melakukan pengembangan pada fasilitas yang ada di wisata Pantai Kenjeran Lama agar kembali mendapat perhatian dan kepuasan dari masyarakat pengunjung tempat wisata.

Selain itu, jembatan menara yang berada ditengah pantai dengan *view* Jembatan Suroboyo yang selama ini menjadi tempat untuk berfoto dan juga menikmati sunset tidak terawat dengan baik, akibatnya menjadi rusak dan tidak layak lagi sehingga tidak dapat dimanfaatkan oleh pengunjung untuk dapat berfoto, menikmati keindahan alam sunset serta menikmati suasana pantai dengan deburan ombak.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian ini menggunakan teori analisis SWOT dan teori kepuasan pelanggan. Analisis SWOT, yaitu analisis secara menyeluruh atas kondisi internal dan eksternal. Analisis Strengths (S), yaitu analisis atas kekuatan/keunggulan yang sudah dimiliki, analisis Weaknesses (W) berupa analisis atas kelemahan/kekurangan yang ada. Analisis Opportunities (O), yaitu analisis atas kesempatan/peluang yang bisa di garap, serta analisis Threats (T), yaitu bagaimana perusahaan mengantisipasi ancaman dari luar terkait bisnis yang akan di garap dalam periode perencanaan tersebut. Evaluasi dan analisis atas pengalaman periode-periode sebelumnya yang berupa *success story* dan kegagalan-kegagalan atau hambatan-hambatan yang pernah ada serta profil bisnis yang ada perlu untuk melengkapi analisis SWOT tersebut.

Pengukuran kepuasan masyarakat perlu dilakukan untuk dapat memberikan umpan balik dan masukan dalam rangka pengembangan dan pelaksanaan strategi pengembangan tempat wisata. Adapun metode pengukuran pelanggan menurut Kotler antara lain, system keseluruhan, Ghost Shopping, Lost Customer Analysis dan survey kepuasan pelanggan.

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Lofland dalam (Moleong 2013) mengatakan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan selebihnya adalah tambahan seperti dokumen dan

lain-lain. Studi ini menjelaskan bagaimana strategi pengembangan fasilitas wisata dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Data yang telah diperoleh merupakan data yang dihasilkan melalui cara observasi, wawancara, dokumentasi. Lokasi penelitian berada di Taman Hiburan Pantai Lama Kenjeran Surabaya. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumen. Analisis data yang digunakan dalam penelitian dilakukan oleh peneliti sesuai dengan model analisis data menurut Miles dan Huberman dalam (Rijali 2019) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

D. PEMBAHASAN

Berikut adalah paparan peneliti mengenai analisis SWOT berdasar hasil penelitian yang diperoleh di lapangan:

Factor Internal

1. Kekuatan (*Strength*)
 - a) Lokasi yang strategis yang terletak di Pantai Timur Surabaya, berada di perkampungan padat penduduk, serta Taman Hiburan Pantai Kenjeran berada di sekitar area bisnis yang dapat membuat keunggulan bersaingnya
 - b) Para karyawan Taman Hiburan Pantai Kenjeran Surabaya dituntut untuk ramah dan cepat tanggap kepada semua pengunjung agar pengunjung merasakan kenyamanan dan datang kembali ke Taman Hiburan Pantai Kenjeran Surabaya.
 - c) Taman Hiburan Pantai Kenjeran Surabaya mencakup semua kalangan, dari kalangan menengah bawah hingga kalangan menengah atas.
 - d) Dalam melakukan pemasarannya Taman Hiburan Pantai Kenjeran Surabaya secara tidak langsung melalui media brosur, website, serta mengirimkan surat ke sekolah dan juga instansi yang ada di Jawa Timur
2. Kelemahan (*Weakness*)
 - a) Banyak fasilitas yang rusak seperti wahana permainan anak. Meskipun telah dilakukan pemeliharaan namun hal itu dirasa masih kurang layak untuk digunakan dan justru membahayakan, sehingga akan mengurangi kepuasan pengunjung.
 - b) Rusaknya menara anjungan yang selama ini menjadi favorit pengunjung untuk swafoto
 - c) Anggaran yang digunakan untuk pemeliharaan tidak seimbang dengan *income* yang diperoleh.

Factor Eksternal

1. Peluang (*Opportunity*)
 - a) Jika dibandingkan dengan tempat wisata lain, wisata THP Kenjeran ini memberikan harga tiket yang lebih terjangkau
 - b) Dari segi alam pantai kenjeran memberikan keindahannya
 - c) Dalam sentra pengelolaan hasil laut, taman hiburan pantai kenjeran memiliki peluang dalam hal kegiatan incentive. Taman hiburan pantai kenjeran merupakan ikon hasil dari pengelolaan hasil laut serta kerajinan – kerajinan yang berasal dari binatang laut
2. Ancaman (*Threats*)
 - a) Factor alam seperti banjir rob yang terjadi ketika musim hujan

- b) Harus bisa mengikuti perkembangan zaman dengan melakukan terobosan
- c) Munculnya tempat wisata baru yang memiliki kesamaan dengan THP Kenjeran yakni obyek wisata berbasis alam

Matriks Analisis SWOT

IFAS	KEKUATAN (S)	KELEMAHAN (W)
EFAS	<ol style="list-style-type: none"> 1) Lokasi yang strategis yang terletak di Pantai Timur Surabaya, berada di perkampungan padat penduduk, serta Taman Hiburan Pantai Kenjeran berada di sekitar area bisnis yang dapat membuat keunggulan bersaingnya 2) Para karyawan Taman Hiburan Pantai Kenjeran Surabaya dituntut untuk ramah dan cepat tanggap kepada semua pengunjung agar pengunjung merasakan kenyamanan dan datang kembali ke Taman Hiburan Pantai Kenjeran Surabaya. 3) Taman Hiburan Pantai Kenjeran Surabaya mencakup semua kalangan, dari kalangan menengah bawah hingga kalangan menengah atas. 4) Dalam melakukan pemasarannya Taman Hiburan Pantai Kenjeran Surabaya secara tidak langsung melalui media brosur, website, serta mengirimkan surat ke sekolah dan juga instansi yang ada di Jawa Timur. 5) Memiliki lahan yang luas di sisi utara yang dapat dimaksimalkan fasilitasnya 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Banyak fasilitas yang rusak seperti wahana permainan anak. Meskipun telah dilakukan pemeliharaan namun hal itu dirasa masih kurang layak untuk digunakan dan justru membahayakan, sehingga akan mengurangi kepuasan pengunjung. 2) Rusaknya menara anjungan yang selama ini menjadi favorit pengunjung untuk swafoto 3) Anggaran yang digunakan untuk pemeliharaan tidak seimbang dengan <i>income</i> yang diperoleh. 4) Masih menunggu keputusan dari pihak pemerintah kota untuk revitalisasi berikutnya

<p style="text-align: center;">PELUANG (O)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Jika dibandingkan dengan tempat wisata lain, wisata THP Kenjeran ini memberikan harga tiket yang lebih terjangkau 2) Dari segi alam, pantai kenjeran memberikan keindahannya 3) Dalam sentra pengelolaan hasil laut, taman hiburan pantai kenjeran memiliki peluang dalam hal kegiatan incentive. Taman hiburan pantai kenjeran merupakan ikon hasil dari pengelolaan hasil laut serta kerajinan – kerajinan yang berasal dari binatang laut 4) Menambah jam operasional saat akhir pekan menjadi wisata malam 	<p style="text-align: center;">(S4O1) Memperbanyak relasi dan bekerjasama dengan beberapa pihak untuk menjaga eksistensi Pantai Kenjeran</p> <p style="text-align: center;">(S3S4O3) Menyertakan keunggulan pantai Kenjeran sebagai ikon pusat hasil laut agar menarik minat masyarakat untuk berkunjung</p>	<p style="text-align: center;">(W2W3O1) Melakukan perbaikan pada fasilitas utama atau spot yang menarik untuk menarik pengunjung agar meningkatkan jumlah income di THP Kenjeran</p>
<p style="text-align: center;">ANCAMAN (T)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Faktor alam seperti banjir rob yang terjadi ketika musim hujan 2) Munculnya tempat wisata baru yang memiliki kesamaan dengan THP Kenjeran yakni obyek wisata berbasis alam. 	<p style="text-align: center;">(S1S5S3T1)</p> <p>Mengadakan pembangunan saluran serapan hole dan pembuangan serta pembangunan pedestrian di sisi tengah dengan nuansa pasir putih, bebatuan dan rerumputan yang cocok untuk semua kalangan.</p>	<p style="text-align: center;">(W1T3) Menciptakan inovasi pada fasilitas seperti obyek wisata THP Kenjeran dibuka malam hari dengan memperhatikan kajian teknis dan juga <i>side effect</i> nya.</p>

Berdasarkan penyajian data yang peneliti peroleh dari lapangan, berikut adalah paparan peneliti mengenai hasil pengukuran kepuasan dengan menggunakan teori Sistem keseluruhan, Ghost Shopping, Lost Analysis Customer dan Survey Kepuasan Pelanggan.

1. System keseluruhan

System pengukuran ini adalah system yang memiliki orientasi kepada masyarakat dengan respon berupa saran, kritik maupun pendapat dari

pengunjung terkait hal pengembangan layanan dan fasilitas. Pada subjek ini, Pantai Kenjeran telah menerapkan system keseluruhan namun hal ini belum maksimal dikarenakan beberapa factor yang menjadi penyebabnya seperti, kesadaran masyarakat akan pentingnya kritik dan saran bagi pengembangan layanan dan fasilitas, pihak pengelola yang belum sepenuhnya siap atau layak dalam memberikan fasilitas untuk masyarakat dapat menyuarkan pendapatnya. Hal ini dikarenakan kotak saran yang rusak dan karatan sehingga masyarakat pengunjung menganggap bahwa kotak saran tersebut sudah tidak digunakan, dan juga tidak tersedianya alat tulis atau media untuk memberikan pendapatnya.

2. Ghost Shopping

Jika dibandingkan dengan tempat wisata lain, Pantai Kenjeran memiliki kelebihan dan kekurangan tersendiri. Kelebihannya antara lain:

- a. Memiliki keindahan alami berupa pantai
- b. Tempat yang strategis di Kota Surabaya yang mudah dijangkau
- c. Ada pedagang oleh-oleh khas Pantai Kenjeran seperti souvenir hasil laut dan juga makanan yang berasal dari olahan ikan

Sebaliknya, jika dibandingkan dengan tempat wisata lain Pantai kenjeran juga memiliki beberapa kelemahan, diantaranya:

- a. Tidak memiliki fasilitas wahana bermain yang lengkap
- b. Banyak fasilitas yang rusak dan membahayakan seperti jembatan anjungan dan wahana bermain anak
- c. Pesisir pantai yang kotor
- d. Belum mengikuti perkembangan seperti tempat wisata lainnya dengan menyediakan permainan yang modern

3. Lost Analisis Customer

Terdapat beberapa alasan mengapa masyarakat meninggalkan Pantai Kenjeran dan memilih untuk berkunjung ke tempat yang lain, diantaranya:

- a. Tidak adanya inovasi yang dilakukan oleh pihak pengelola Pantai Kenjeran yang memberikan kesan kuno dan membosankan bagi masyarakat yang berkunjung kesana
- b. Lokasi wisata yang kumuh, banyak sampah berserakan serta kurangnya fasilitas untuk berteduh, mengingat di wisata Pantai Kenjeran memiliki cuaca yang panas
- c. Kurangnya staff karyawan yang bertugas untuk membersihkan sampah yang berserakan

4. Survey Kepuasan Pelanggan

System pengukuran ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat yang mengunjungi Pantai Kenjeran terhadap fasilitas yang ada di tempat wisata Pantai Kenjeran. Menurut masyarakat pengunjung, rasa puas sudah diperoleh di tempat wisata ini, namun pihak pengelola masih sangat perlu untuk memperbaiki fasilitas dan layanan yang ada di Pantai Kenjeran ini. Beberapa saran yang diperoleh dari masyarakat pengunjung antara lain perlu diperhatikannya wahana permainan anak yang dekat dengan jangkauan orangtua mengingat anak-anak masih membutuhkan perhatian yang lebih dari orangtua, perlu melakukan perbaikan pada jembatan kayu yang ada

di tengah laut agar tidak membahayakan masyarakat pengunjung, memberikan kemudahan transaksi antara penjual yang ada di dalam wisata Pantai Kenjeran dengan cara menambah dan memberikan sosialisasi mengenai fasilitas pembayaran secara *cashless* atau non-tunai.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk menjawab rumusan masalah mengenai strategi pengembangan fasilitas Pantai Kenjeran Lama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dengan menggunakan metode analisis SWOT dan pengukuran kepuasan pelanggan maka dapat disimpulkan strategi yang dilakukan antara lain memperbanyak relasi dan bekerjasama dengan beberapa pihak seperti sekolah-sekolah dan instansi, serta organisasi untuk menjaga eksistensi Pantai Kenjeran, menyertakan keunggulan pantai Kenjeran sebagai ikon pusat hasil laut agar menarik minat masyarakat untuk berkunjung, melakukan perbaikan pada fasilitas utama atau spot yang menarik untuk menarik pengunjung agar meningkatkan jumlah income di THP Kenjeran, mengadakan pembangunan saluran serapan hole dan pembuangan serta pembangunan pedestrian di sisi tengah dengan nuansa pasir putih, bebatuan dan rerumputan yang cocok untuk semua kalangan, menciptakan inovasi pada fasilitas seperti obyek wisata THP Kenjeran dibuka malam hari dengan memperhatikan kajian teknis dan juga side effect nya.

Untuk hasil pengukuran kepuasan masyarakat melalui metode system keseluruhan, Ghost Shopping, Lost Analysis Customer serta Survey kepuasan masyarakat berdasar penelitian, masyarakat pengunjung Pantai Kenjeran merasa puas dengan fasilitas yang ada namun mereka berharap kepada pihak pengelola untuk lebih memperhatikan dan dapat melakukan pengembangan pada fasilitas yang ada agar mendapat perhatian yang lebih dan tidak tertinggal dengan obyek wisata yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Kesebelas. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- R. Galavan. 2014. *Doing Business Strategy*. Ireland: NuBooks.
- Rijali, Ahmad. 2019. "Analisis Data Kualitatif." *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 17(33): 81.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Zaenuri, Muchamad. 2012. 1 e-Gov Publishing *Perencanaan Strategis Kepariwisata Daerah Konsep Dan Aplikasi*.