

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pariwisata adalah salah satu jenis industri baru yang mampu mempercepat pertumbuhan ekonomi dan penyedia lapangan kerja, peningkatan penghasilan, standar hidup serta menstimulasi sektor-sektor produktif lainnya. Pariwisata juga adalah salah satu sektor industri yang diharapkan dapat menghasilkan dan mempunyai ciri khas tersendiri dalam penanganan maupun pengelolaannya, sehingga tidak hanya modal kerja tetapi juga memerlukan suatu keahlian, ketekunan, dedikasi yang tinggi dan pandai memanfaatkan peluang yang ada dalam menjadikan pariwisata sebagai salah satu aspek yang diminati oleh wisatawan (Ningsih dkk., 2018).

Pariwisata di Indonesia merupakan sektor yang cepat berkembang dan dianggap sebagai salah satu sektor ekonomi yang paling penting. Berjalannya industri pariwisata sangat bergantung pada sumber daya yang tersedia. Sumber daya merupakan atribut alam yang bersifat netral sampai ada campur tangan manusia dari luar untuk mengubahnya agar dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan manusia itu. Dalam konteks pariwisata, sumber daya diartikan sebagai segala sesuatu yang mempunyai potensi untuk dikembangkan guna mendukung pariwisata, baik secara langsung maupun tidak langsung (Ningsih dkk., 2018).

Undang Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan menyatakan bahwa: Pariwisata bertujuan untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi, meningkatkan kesejahteraan rakyat, menghapus kemiskinan, mengatasi pengangguran, melestarikan alam, lingkungan dan sumber daya, memajukan kebudayaan, mengangkat citra bangsa, memupuk rasa cinta tanah air, memperkuat jati diri dan kesatuan bangsa serta mempererat persahabatan antarbangsa.

Arsitektur sebagai salah satu elemen yang penting dalam pengembangan pariwisata juga perlu dikembangkan secara berkelanjutan. Pengembangan arsitektur yang ramah lingkungan dan berkelanjutan di sektor pariwisata dapat memberikan manfaat yang positif, seperti menarik wisatawan yang mencari pengalaman wisata yang berkesan dan meningkatkan kepedulian terhadap lingkungan dan kebudayaan setempat (Nursanty, 2022).

Arsitektur adalah salah satu elemen yang paling menonjol dalam membentuk identitas visual suatu tempat. Setiap negara, setiap kota, dan bahkan setiap desa memiliki arsitektur unik yang menceritakan kisah tentang masa lalu, budaya, dan perkembangan mereka. Dalam konteks pariwisata, arsitektur sering kali menjadi daya tarik utama yang mengundang pengunjung dari berbagai belahan dunia. hal yang utamanya menjadi daya tarik wisata suatu objek arsitektur seperti Nilai sejarah dan budaya, fungsi dan Tampilan arsitektur (nilai seni/estetika) (Ferdiansyah, 2022).

Arsitektur Pariwisata adalah bagian dari industri pariwisata yang mencakup segala sesuatu yang berhubungan dengan bangunan, desain, dan estetika dalam konteks pariwisata. Berkaitan dengan cara arsitektur dapat digunakan untuk mempromosikan objek wisata yang sudah ada. (Ferdiansyah, 2022).

Kabupaten Maros merupakan salah satu kabupaten yang dikenal dengan banyaknya tempat rekreasi seperti Wisata Bantimurung, Taman Prasejarah Leang-Leang, Rammang-Rammang dan lainnya yang mendorong pemerintah dan masyarakat setempat untuk melakukan perawatan dan melestarikan tempat rekreasi tersebut. Salah satunya Wisata Kolam Bungaeja (Wisata Dolli Bungaeja) merupakan tempat wisata yang terbilang baru di Kabupaten Maros yang memiliki jarak tempuh sekitar 20 km dari Kota maros dan sekitar 40 km dari Kota Makassar.

Wisata ini berfokus pada wisata kolam renang yang berada pada alam terbuka yang disuguhi dengan pemandangan yang indah dekat dengan kaki gunung karst sisi lain dari Wisata Bungaeja ini adalah para wisatawan sangat mudah bila ingin mengunjungi beberapa tempat area wisata (Wisata Alam Bantimurung, Taman Prasejarah Leang-leang, Rammang-rammang dan lain-lain) yang terbilang cukup dekat dengan Wisata Bungeja Dolli dan dapat ditempuh hanya beberapa menit.

Wisata Bungaeja yang berlokasi di Dusun Bungaeja, Desa Tukamasea, Kecamatan Bantimurung, Kabupaten Maros, merupakan salah satu destinasi wisata yang memiliki potensi alam yang memanfaatkan sumber mata air melimpah dari celah bukit batu yang menjadikan sebagai tempat wisata dalam bentuk kolam renang, dengan kondisi lahan yang berkontur karena lokasi sebelumnya merupakan rawa-rawa yang diratakan di kaki gunung, tidak hanya itu saja pada bagian timur terdapat gua yang didalamnya ada stalakmit yang perlu dijaga dan dibudidayakan dan bagian utara merupakan area pegunungan. Namun demikian, keberhasilan suatu destinasi pariwisata tidak hanya ditentukan oleh keindahan alam semata, tetapi juga oleh fasilitas-fasilitas yang tersedia di dalamnya.

Peneliti melakukan kunjungan lapangan guna mengetahui kondisi lapangan sebagai data awal, terlihat Wisata bungaeja terasa sepi pada beberapa waktu terakhir, hasil tersebut sesuai dengan data pengelola Wisata. Berikut ini data jumlah kunjungan wisatawan Wisata Kolam Bungaeja mulai tahun 2021-2024 dapat di lihat tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. 1 Data Pengunjung Wisata Bungaeja

Tahun	Pengunjung
2021	71.230 orang
2022	51.049 orang
2023	46.366 orang
2024	46.591 orang

Sumber : Pengelola Wisata Bungaeja Maros, 2025

Berdasarkan tabel di atas terlihat jumlah kunjungan wisatawan selama tahun 2021-2024 tidak stabil bahkan cenderung menurun setiap tahunnya kecuali pada tahun 2024 memiliki peningkatan 200 pengunjung, banyak pelajar dan masyarakat

yang mengambil kesempatan untuk berlibur dan memilih Wisata Kolam Bungaeja sebagai salah satu tempat untuk menghabiskan waktu liburnya, seiring dengan ketidakstabilan jumlah pengunjung banyak yang perlu guna meningkatkan dan mempertahankan jumlah pengunjung yang datang, beberapa hal yang dimaksud seperti kualitas layanan dan fasilitas wisata yang ada sehingga pengunjung yang datang akan merasa puas dan melakukan kunjungan kembali.

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, kendala yang di hadapi adalah kolam renang untuk anak-anak kurang memadai, gerbang yang menjadi pintu masuk sekaligus menjadi pintu keluar yang menimbulkan kemacetan akibat kendaraan bergiliran masuk dan keluar, tempat penginapan masih kurang (akomodasi), kurangnya penghijauan (pepohonan sekitar kolam), ruang ganti dan toilet masih kurang memadai menyebabkan ketidaknyamanan dan antrian panjang, terutama saat padat pengunjung, lahan parkir masih kurang memadai, kios-kios yang kurang layak, serta sumber daya manusia pengelola masih terbatas. Dan berdasarkan hasil survei dan data pengunjung yang ada disimpulkan bahwa Wisata Bungaeja Dolli termasuk wisata yang memiliki cukup banyak pengunjung akan tetapi fasilitas wisata masih kurang memadai.

Permasalahan di atas diduga penyebab terjadinya penurunan jumlah pengunjung. Sesuai dengan penelitian Epi Syahadad (2005) menjelaskan bahwa faktor pelayanan, faktor sarana prasarana, faktor objek dan daya tarik wisata, dan faktor keamanan secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh terhadap jumlah pengunjung (Fatimah, 2014).

Aspek utama yang menentukan daya saing dan keberhasilan usaha, baik di sektor jasa maupun subsektor pariwisata dan perjalanan, adalah kualitas layanan. Peningkatan kualitas pelayanan sebagai bagian dari tanggung jawab bisnis pariwisata dapat menciptakan dan memelihara hubungan jangka panjang dengan pemangku kepentingan dan pelanggan. Kualitas layanan adalah perbedaan antara Kepentingan (Importance) dan persepsi pelanggan terhadap layanan, dan merupakan pendekatan untuk membangun keunggulan kompetitif (Tandipayuk & Aelen, 2022).

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, dengan potensi Wisata dan permasalahan yang ada, penulis memiliki pemikiran untuk melakukan penelitian guna melihat bagaimana persepsi pengunjung tentang fasilitas wisata yang dituangkan dalam bentuk tesis yang berjudul **“Persepsi Pengunjung Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Kolam Bungaeja Maros Sebagai Daerah Wisata”** menjadi hal yang krusial untuk diperhatikan.

1.2 Perumusan masalah

Terkait dengan fenomena yang terjadi di wisata Kolam Bungaeja menimbulkan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi pengunjung terhadap fasilitas dan pelayanan di Wisata Kolam Bungaeja Maros?
2. Faktor-faktor apa yang paling mempengaruhi persepsi pengunjung terhadap fasilitas Wisata Kolam Bungaeja Maros?

1.3 Tujuan dan manfaat

Terkait dengan rumusan malah yang ada berikut tujuan yang diharapkan dari wisata Kolam Bungaeja sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi persepsi pengunjung terhadap fasilitas dan pelayanan di Wisata Kolam Bungaeja Maros.
2. Mengidentifikasi Faktor-faktor yang paling mempengaruhi persepsi pengunjung terhadap fasilitas Wisata Kolam Bungaeja Maros.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada pengelola destinasi pariwisata, pemerintah daerah, dan pihak terkait dalam meningkatkan daya tarik dan kualitas pengalaman pengunjung di Wisata Bungaeja Maros. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti dan akademisi yang tertarik dalam studi tentang faktor-faktor yang memengaruhi minat pengunjung dalam konteks pariwisata

1.4 Kajian Teori

1.4.1. Persepsi

Persepsi wisatawan terhadap fasilitas destinasi wisata merupakan aspek penting yang memengaruhi tingkat kepuasan dan kenyamanan selama kunjungan. Zebua (2018) dalam penelitiannya di Dataran Tinggi Dieng menegaskan bahwa ketersediaan fasilitas dasar seperti toilet, tempat parkir, dan area istirahat sangat menentukan persepsi positif pengunjung. Hal ini didukung oleh Amalia, Wijaya, dan Mahadewi (2022) yang menemukan bahwa fasilitas dan aksesibilitas yang baik di destinasi Paralayang Wayu di Sulawesi Tengah meningkatkan kepuasan wisatawan milenial. Sementara itu, Ardiansyah dan Julianto (2023) menekankan bahwa revitalisasi infrastruktur di kawasan Kota Tua Jakarta telah meningkatkan kenyamanan dan daya tarik wisatawan melalui fasilitas publik yang lebih layak dan akses yang diperbaiki. Dengan demikian, persepsi terhadap fasilitas dipengaruhi oleh kelengkapan dan kualitas sarana yang tersedia, yang pada akhirnya menentukan keputusan wisatawan untuk merekomendasikan atau kembali berkunjung.

Persepsi wisatawan asing terhadap destinasi wisata Indonesia juga menunjukkan bagaimana fasilitas dan pelayanan menjadi indikator utama penilaian kualitas. Mohamad (2022) meneliti persepsi wisatawan asing terhadap pariwisata di Nusa Tenggara Barat dan menyimpulkan bahwa fasilitas yang modern dan pelayanan yang profesional mampu meningkatkan daya saing destinasi di mata internasional. Penelitian ini memperkuat pentingnya adaptasi standar internasional dalam pengelolaan pariwisata agar persepsi positif tidak hanya terbatas pada wisatawan lokal tetapi juga pada wisatawan mancanegara. Hal ini menjadi perhatian penting bagi destinasi yang ingin mengembangkan pasar wisata luar negeri.

Persepsi terhadap destinasi tidak bersifat tunggal, melainkan dapat bervariasi antara kelompok wisatawan dan masyarakat lokal. Medeiros et al. (2025) dalam surveinya menunjukkan bahwa wisatawan dan penduduk memiliki pandangan yang berbeda terhadap kualitas atraksi dan fasilitas

wisata. Wisatawan cenderung menilai berdasarkan pengalaman langsung, sementara penduduk sering kali memandang dari perspektif jangka panjang, sosial, dan budaya. Perbedaan ini penting untuk dipahami oleh pengelola wisata dalam menetapkan kebijakan pembangunan destinasi agar selaras dengan harapan kedua kelompok tersebut, serta menjaga keberlanjutan pengelolaan pariwisata.

Persepsi adalah pandangan, pengertian dan interpretasi yang diberikan oleh seseorang tentang suatu obyek yang diinformasikan kepadanya, terutama bagaimana cara seseorang tersebut memandang, mengartikan, dan menginterpretasikan informasi dengan cara mempertimbangkan hal tersebut dengan dirinya dan lingkungannya (Khatami, 2022).

1) Tiga faktor yang berperan dalam persepsi, yaitu :

- a) Obyek yang dipersepsi
Obyek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor.
- b) Alat indera, syaraf, dan pusat susunan syaraf
Alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus. Di samping itu juga harus ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran. Sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan syaraf motoris.
- c) Perhatian
Untuk menyadari atau untuk mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi.

Sejumlah faktor berperan dalam membentuk dan kadang memutar balik persepsi. Faktor-faktor ini dapat berada dalam pihak pelaku persepsi, dalam obyek atau target yang dipersepsikan, atau dalam konteks situasi dimana persepsi itu dibuat (Puastuti, 2014).

2) Penerapan teori persepsi

Adapun penerapan dari teori persepsi ini adalah diawali dari suatu objek di dunia nyata yang disebut sebagai stimulus distal atau objek distal. Objek ini kemudian merangsang organ-organ penginderaan tubuh manusia melalui cahaya, suara maupun proses fisik lainnya. Adapun penerapannya bisa mencakup beberapa aspek dalam kehidupan manusia, yakni :

- a. Penerapan melalui penglihatan
Visus atau penglihatan merupakan indra manusia yang paling utama. Dengan melihat sesuatu objek maka dapat disimpulkan si penglihat objek tersebut akan menerapkan teori persepsi ini dari apa yang telah di lihatnya. Karena pada umumnya hal yang pertama yang membuat atau menimbulkan adanya persepsi ini dikarenakan dari penglihatan dari individu yang sedang mengamati satu objek tertentu.
- b. Penerapan melalui pendengaran

Syaraf pendengaran merupakan kemampuan untuk memberikan suatu pengamatan terhadap suara yang diterima melalui getaran udara. Begitupun pada saat seorang atau setiap individu mendengarkan suatu hal dari suatu objek tertentu, maka timbullah penerapan persepsi tersebut dari apa yang telah didengarnya. Mengenai pendengaran ini, sedikit banyak sangat memberikan pengaruh terhadap penerapan teori persepsi ini, karena pada dasarnya sesuatu tidak mesti dilihat, tetapi dengan mendengar saja seseorang sudah bisa membuat suatu persepsi tertentu dan juga terhadap objek tertentu pula.

c. Penerapan melalui pembicaraan

Penerapan persepsi dalam berbicara merupakan suatu proses dalam bahasa yang didengar, diinterpretasikan dan tentunya dimengerti. Riset dalam konsep persepsi mencoba untuk memahami bagaimana manusia mendengar dan memahami suara yang berisi kata-kata dan menggunakan informasi yang diperoleh untuk bahasa yang diucapkan. Jika bahasa yang sudah diucapkan sudah dipahami dan sudah dimengerti oleh si peneliti objek tersebut, maka dalam hal ini si peneliti objek tersebut sudah bisa menerapkan apa itu yang disebut dengan teori persepsi.

Yang akan diteliti terkait Persepsi dalam penelitian ini adalah terkait dengan fasilitas dan kualitas pelayanan yang ada pada wisata bungaeja.

I.4.2. Arsitektur pariwisata

Undang-undang Nomor 10 tahun 2009 Pasal 14 menyebutkan bahwa sektor pariwisata meliputi beberapa usaha pariwisata yaitu: daya tarik wisata; kawasan pariwisata; jasa transportasi wisata; jasa perjalanan wisata; jasa makanan dan minuman; penyediaan akomodasi; penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi, dan pameran; jasa informasi pariwisata; jasa konsultan pariwisata; jasa pramuwisata; wisata tirta; dan spa.

Pariwisata merupakan industri jasa yang memiliki mekanisme pengaturan yang kompleks karena mencakup pengaturan pergerakan wisatawan dari daerah atau negara asal ke daerah tujuan wisata, hingga kembali ke negara asalnya yang melibatkan berbagai komponen seperti biro perjalanan, pemandu wisata (guide), tour operator, akomodasi, restoran, artshop, moneychanger, transportasi, dan yang lainnya. Pariwisata juga menawarkan jenis produk dan wisata yang beragam, mulai dari wisata alam, wisata budaya, wisata sejarah, wisata buatan, hingga beragam wisata minat khusus.

1. Pariwisata

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan (UU Kepariwisataan) bab 1 pasal 1 menyatakan bahwa Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat

multiIndikator serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan pengusaha.

1) Tiga unsur pokok pariwisata (inskeep, 1991):

- a. **Daya tarik:** factor yang mempengaruhi orang tertarik dan ingin datang mengunjungi
 - *Natural amenitis:* benda yang terdapat di alam seperti iklim, cuaca, pemandangan, hutan, fauna, flora
 - *Man made:* benda-benda buatan manusia yang bersifat historical, cultural dan religious seperti monument, sisa peradaban masa lampau, museum, perpustakaan
 - Gaya hidup: kebiasaan, adat istiadat
- b. **infrastruktur** ke destinasi yaitu fasilitas dasar yang dibutuhkan untuk mendukung aksesibilitas dan keberlangsungan operasional di kawasan wisata seperti, Jaringan air, listrik, transportasi, dan drainase untuk mendukung aktivitas.
- c. **Sarana prasarana** pariwisata yaitu Unsur ini mencakup segala sarana yang mendukung kebutuhan fisik wisatawan selama mereka berada di destinasi seperti akomodasi, pelayanan makan dan minum serta pelayanan pendukung: toko souvenir, jasa penukaran uang, serta layanan informasi wisata.

2) Unsur-unsur pariwisata

Pariwisata yang baik harus memiliki daya tarik, kemudahan perjalanan, sarana dan fasilitas serta promosi. Pengembangan pariwisata perlu didukung dengan perencanaan yang matang dan harus mencerminkan tiga Indikator kepentingan, yaitu industri pariwisata, daya dukung lingkungan (sumber daya alam), dan masyarakat setempat dengan sasaran untuk peningkatan kualitas hidup. Dalam Motos (2021) Unsur-unsur pengembangan pariwisata adalah sebagai berikut:

- a. **Atraksi.** Atraksi atau daya tarik dapat timbul dari keadaan alam (keindahan panorama, flora dan fauna, sifat khas perairan laut, danau), obyek buatan manusia (museum, katedral, masjid kuno, makam kuno dan sebagainya), ataupun unsur-unsur dan peristiwa budaya (kesenian, adat istiadat, makanan dan sebagainya).
- b. **Transportasi.** Perkembangan transportasi berpengaruh atas arus wisatawan dan juga perkembangan akomodasi. Di samping itu perkembangan teknologi transportasi juga berpengaruh atas fleksibilitas arah perjalanan, Jika angkutan dengan kereta api bersifat linier, tidak banyak cabang atau keelokannya, dengan kendaraan mobil arah perjalanan dapat menjadi lebih bervariasi. Demikian pula dengan angkutan pesawat terbang yang dapat melintasi berbagai rintangan alam (waktu yang lebih singkat).

- c. **Akomodasi.** Tempat menginap dapat dibedakan antara yang dibangun untuk keperluan umum (hotel, motel, tempat pondokan, tempat berkemah waktu liburan) dan yang diadakan khusus peorangan untuk menampung menginap keluarga, kenalan atau anggota perkumpulan tertentu atau terbatas.
- d. **Fasilitas Pelayanan.** Penyediaan fasilitas dan pelayanan makin berkembang dan bervariasi sejalan dengan perkembangan arus wisatawan. Perkembangan pertokoan dan jasa pelayanan pada tempat wisata dimulai dengan adanya pelayanan jasa kebutuhan sehari-hari (penjual makanan, warung minum atau jajanan), kemudian jasa-jasa perdagangan (pramuniaga, tukang-tukang atau jasa pelayanan lain), selanjutnya jasa untuk kenyamanan dan kesenangan (toko pakaian, toko perabot rumah tangga, dll), lalu jasa yang menyangkut keamanan dan keselamatan (dokter, apotek, polisi dan pemadam kebakaran) dan pada akhirnya perkembangan lebih lanjut menyangkut juga jasa penjualan barang mewah.
- e. **Infrastruktur.** Infrastruktur yang memadai diperlukan untuk mendukung jasa pelayanan dan fasilitas pendukung. Pembangunan infrastruktur secara tidak langsung juga memberi manfaat (dapat digunakan) bagi penduduk setempat disamping mendukung pengembangan pariwisata. Hal ini menyangkut tidak saja pembangunan infrastruktur transportasi (jalan, pelabuhan, jalan kereta api, dll), tetapi juga penyediaan saluran air minum, penerangan listrik, dan juga saluran pembuangan limbah.

3) **Komponen Penting Fasilitas & Tata Ruang (Inskeep, 1991)**

- a. **Desain yang Responsif terhadap Konteks (Context-Responsive Design)**
Pengembangan fasilitas fisik harus memperhatikan lingkungan sekitarnya:
 - **Pelestarian Alam dan Budaya:** Desain bangunan (arsitektur) dan lansekap tidak boleh merusak lingkungan alami atau mengganggu warisan budaya lokal. Inskeep menekankan perlunya mempertahankan karakter lokal dan menghindari pembangunan yang terlihat asing atau terlalu generik.
 - **Penggunaan Material Lokal:** Mempertimbangkan penggunaan bahan bangunan yang tersedia secara lokal untuk mendukung ekonomi setempat dan mengurangi dampak lingkungan.
- b. **Standar Kenyamanan dan Kehidupan Sosial (Comfort and Socioeconomic Standards)**
Fasilitas harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan praktis dan sosial:

- Penyediaan Utilitas Dasar: Memastikan ketersediaan dan keandalan sistem infrastruktur seperti pasokan air, listrik, dan sistem pembuangan limbah.
 - Kapasitas Tampung (Carrying Capacity): Fasilitas dan tata ruang harus direncanakan sesuai dengan batas daya dukung lingkungan dan sosial. Desain harus mampu menampung volume wisatawan tanpa menyebabkan kerusakan lingkungan atau ketidaknyamanan bagi penduduk lokal.
 - Desain Sesuai Iklim: Arsitektur harus sesuai dengan kondisi iklim setempat, memaksimalkan ventilasi alami atau pencahayaan alami untuk efisiensi energi dan kenyamanan.
 - Partisipasi Masyarakat Lokal: Memberikan kesempatan bagi warga sekitar untuk mengelola kios, menjadi staf, atau menyediakan akomodasi (*homestay*), sehingga ekonomi lokal berputar.
 - Distribusi Manfaat Ekonomi: Menghindari monopoli dan memastikan harga yang transparan (prinsip muamalah yang Anda sebutkan sebelumnya selaras dengan poin ini).
 - Pelestarian Budaya dan Nilai Sosial: Pariwisata tidak boleh bertabrakan dengan norma atau agama yang dianut masyarakat setempat. Standardisasi ini mencakup penyediaan tempat ibadah yang layak dan menjaga kesopanan di ruang publik.
- c. Aspek Keselamatan dan Aksesibilitas (Safety and Accessibility)
Perencanaan tata ruang harus mengutamakan keselamatan dan kemudahan pergerakan:
- Aksesibilitas Universal: Fasilitas harus dirancang agar mudah diakses oleh semua pengguna, termasuk lansia dan penyandang disabilitas.
 - Sirkulasi yang Jelas: Tata ruang dan desain jalan/jalur harus dilengkapi dengan petunjuk arah (*signage*) yang mudah dipahami untuk menghindari kebingungan dan meningkatkan efisiensi pergerakan.
 - Pengamanan Fisik: Desain tempat parkir, jalur evakuasi, dan area umum harus memperhitungkan faktor keamanan dan pengawasan (misalnya melalui pencahayaan yang memadai dan titik pandang pengawasan yang strategis).
- d. Estetika dan Kualitas Visual (Aesthetics and Visual Quality)
Kualitas desain fisik secara langsung memengaruhi daya tarik destinasi:
- Penataan Lansekap (Landscaping): Melibatkan desain ruang terbuka dan elemen-elemen vegetasi di sekitar fasilitas untuk menciptakan lingkungan yang menyenangkan dan menarik secara visual.

- Keteraturan dan Kerapian: Tata ruang harus terorganisir dengan baik, menghindari kekacauan, dan memberikan kesan rapi.

2. Wisata

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata (UU Kepariwisata) bab 1 pasal 1 menyatakan bahwa Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara. Faktor-faktor yang menentukan daya tarik destinasi wisata.

- a) **Atraksi destinasi wisata:** Karakteristik destinasi berupa sumber daya alam, iklim, budaya, makanan, etnik, aksesibilitas
- b) **Fasilitas dan servis:** menjamin kemudahan dan ragam fasilitas yang disediakan untuk turis: akomodasi, transportasi (airports, stasiun bus/kereta api, fasilitas olah raga, hiburan / entertainment, shopping centre, fasilitas makan dan minum.
- c) **Kondisi Infrastruktur:** ketersediaan air bersih, jaringan komunikasi, fasilitas kesehatan, sumber daya energi, drainase dan pengolahan limbah, jalur jalan utama, dan sistem keamanan.

I.4.3. Fasilitas dalam pengunjung

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Karena sesuatu bentuk jasa tidak bisa di lihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud bentuk fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Konsumen yang ingin mencari kenyamanan selama proses menunggu pelaksanaan layanan jasa akan lebih merasa nyaman bila fasilitas yang digunakan oleh pelanggan di buat nyaman dan menarik. dalam (Abdul Aziz et al., 2020) indikator fasilitas meliputi :

1. Kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas yang ditawarkan adalah keadaan fasilitas wisata yang dilengkapi oleh atribut yang menyertainya dan didukung dengan kebersihan dan kerapian saat konsumen menggunakan fasilitas tersebut,
2. Kondisi dan fungsi fasilitas yang akan ditawarkan adalah fasilitas yang berfungsi dengan baik dan tidak mengalami kerusakan,
3. Kemudahan menggunakan fasilitas yang ditawarkan adalah fasilitas yang ditawarkan kepada konsumen adalah fasilitas yang sudah familier bagi konsumen sehingga konsumen dapat menggunakannya dengan mudah,
4. Kelengkapan alat yang digunakan adalah alat yang digunakan oleh konsumen sesuai dengan spesifikasinya.

Menurut *Lawson* dan *Baud-Bovy* dalam Syamsurriyad, (2019) membagi fasilitas kedalam 2 jenis yaitu:

1. Fasilitas utama untuk semua jenis resort atau kompleks rekreasi dimanapun berada, yang memberikan pelayanan kepada wisatawan secara umum seperti akomodasi, makanan dan minuman, hiburan, bersantai dan juga infrastruktur dasar untuk pengelolaan sebuah obyek wisata.
2. Fasilitas pendukung sesuai dengan karakteristik yang tersedia yang menunjukkan karakter alamiah sebuah obyek wisata. Obyek wisata pantai, gunung, spa, dan obyek wisata dengan tema lainnya memerlukan fasilitas khusus yang berbeda. *Lawson* juga membagi fasilitas pendukung wisata ke dalam enam jenis, dalam Syamsurriyad, (2019) yaitu :
 - a. Akomodasi (hotel, motel, cottage, apartemen dan lain-lain)
 - b. Makan dan minuman (restoran, coffe shop, snack bar, dan lain-lain)
 - c. Sanitasi
 - d. Aksesibilitas (jalan akses, setapak, pintu masuk atau gerbang utama dan tempat parkir)
 - e. Fasilitas aktif yaitu fasilitas yang dijadikan sebagai salah satu penunjang kegiatan wisata yang dapat dilakukan oleh wisatawan.
 - f. Fasilitas lainnya seperti kantor administrasi, pos keamanan, pos penjaga dan lain-lain.

Berikut adalah poin-poin mengenai material bangunan dari perspektif fikih arsitektur dalam file tersebut: (Munir, A , 2025)

1. Pemilihan Material: Fikih arsitektur menekankan pentingnya memilih bahan dan teknik konstruksi yang ramah lingkungan dan sesuai dengan syariat.
2. Penggunaan Material Alami: Penggunaan material alami seperti batu, kayu, dan tanah liat sangat diutamakan dalam arsitektur Islam. Material-material ini dianggap lebih ramah lingkungan dan memiliki nilai estetika yang tinggi.
3. Struktur Konstruksi: Pemilihan material adalah bagian dari penerapan fikih dalam desain arsitektur, khususnya dalam merancang struktur konstruksi yang sejalan dengan ajaran Islam.

Dalam peraturan menteri pariwisata dan ekonomi kreatif/kepala badan pariwisata dan ekonomi kreatif republik indonesia Nomor 3 tahun 2022 tentang petunjuk operasional pengelolaan dana alokasi khusus fisik bidang pariwisata tahun anggaran 2022, Amenitas dan atraksi yang akan dibangun di Kawasan Wisata Alam (Nonbahari) harus mengacu dan sesuai dengan perencanaan dalam Rencana Induk Pengembangan Daya Tarik Wisata dan/atau Rencana Tapak Pengembangan Daya Tarik Wisata yang telah disusun sebelumnya.

Amenitas dan atraksi di Kawasan Wisata Alam (Nonbahari) yang akan dibangun adalah:

1. Bangunan TIC (Tourist Information Center/Pusat Informasi Pariwisata) dan perlengkapannya, berikut contoh standar fasilitas;
Bangunan TIC memiliki luas 150 m², tinggi 60 cm dari permukaan tanah/panggung, teras-tangga-ramp 20 m², dapat berupa bangunan 1 (satu) atau 2 (dua) lantai, tipe bangunan tertutup, struktur beton, dinding dari susunan bata, lantai keramik, bukaan alumunium dan artificial wood/composite wood, rangka atap baja ringan, atap genteng (catatan: penutup atap diutamakan dari material alami yang bisa didapatkan dari sekitar lokasi), plafond gypsum/GRC.
2. Toilet, berikut contoh standar fasilitas;
Bangunan Toilet yang dirancang memiliki panjang bangunan 6 m, lebar bangunan 6m, teras-tangga-ramp 20 m², satu lantai, merupakan tipe bangunan tertutup, diangkat 60 cm dari permukaan tanah, struktur beton, dinding bata dilapisi waterproof, pintu dan jendela alumunium, keramik toilet setara roman, atap genteng (catatan: penutup atap diutamakan dari material alami yang bisa didapatkan dari sekitar lokasi), plafond gypsum/GRC dilapisi waterproof. Saniter setara american standard (termasuk kloset duduk dan jongkok, urinoar, toilet penyandang disabilitas, janitor), sumber air bangunan toilet ini menyambung ke pipa sumber air yang sudah ada.
3. Tempat parkir, berikut contoh standar fasilitas;
contoh tipikal rancangan tempat parkir yang terdiri dari tiga modul parkir mobil (panjang total 7,5 m, lebar total 5 m), jalur sirkulasi parkir (satu jalur, panjang sirkulasi 11,5 m, lebar sirkulasi 3 m), menggunakan material Paving Block/Porous Pavement setara K-200 s.d. K-350 dilengkapi dengan kanstein mengelilingi Paving Block/Porous Pavement tempat parkir.
4. Tempat ibadah;
Bangunan tempat ibadah pada contoh ilustrasi panduan merupakan tempat ibadah (muslim) dengan panjang bangunan tempat ibadah 9 m, lebar bangunan tempat ibadah 9 m, teras-tangga-ramp 20 m², satu lantai, tipe bangunan tertutup, tinggi 60 cm dari permukaan tanah, struktur beton, dinding bata, lantai keramik, bukaan alumunium dan artificial wood/composite wood, rangka atap baja ringan, atap genteng, plafond gypsum/GRC, terdiri dari ruang shalat wanita kapasitas 24 orang dan ruang shalat pria kapasitas 24 orang, dilengkapi dengan saniter (keran dan lain-lain) pada tempat wudhu, serta toilet untuk pria dan wanita, sumber air bangunan tempat ibadah ini menyambung ke pipa sumber air yang sudah ada. Pada bagian depan bangunan atau teras disarankan dilengkapi dengan fasilitas tempat duduk untuk pengguna melepaskan dan memasang alas kaki, serta fasilitas rak sepatu untuk pengguna meletakkan sepatu.

5. Fasilitas mitigasi bencana alam;
Fasilitas Mitigasi Bencana Alam pada Kawasan Wisata Alam (Nonbahari) mencakup:
 - a. Alat komunikasi darurat, yaitu alat komunikasi yang efektif dan mudah digunakan oleh pengelola pada situasi darurat;
 - b. Rambu bencana/papan informasi bencana; berupa lambang, huruf, angka, kalimat, dan/atau perpaduannya yang berfungsi untuk menjelaskan atau memberi petunjuk, peringatan, dan larangan bagi setiap orang yang berada di kawasan rawan bencana;
 - c. Rambu titik kumpul, yaitu papan petunjuk yang menandai lokasi area atau titik berkumpul, rambu ini diletakkan pada area aman dalam kawasan rawan bencana;
 - d. Rambu jalur evakuasi
6. Fasilitas kebersihan;
Panduan Tempat Sampah dan Kendaraan Pengumpul Sampah, serta Panduan Perancangan Bangunan TPS.
 - a. Tempat sampah
 - b. Kendaraan pengangkut sampah
 - c. Bangunan TPS
7. Penataan lanskap;
Penataan Hardscape (elemen keras) Lanskap:
 - a. lampu taman;
 - b. papan interpretasi kawasan;
 - c. rambu-rambu petunjuk arah (signage) di dalam kawasan pariwisata.
8. Gazebo;
Panduan gazebo pada Kawasan Wisata Alam (Nonbahari)
 - a. Gazebo Tipe Satu (Panggung)
Ukuran satu unit bangunan gazebo tipe satu (panggung) memiliki panjang bangunan 3 m dan lebar bangunan 2 m, 1 lantai, panggung, tipe bangunan terbuka, tinggi 45 cm dari permukaan tanah, struktur beton, plafond gypsum/GRC, atap rangka baja, atap genteng, lantai artificial wood/composite wood, dapat dilengkapi dengan ornamen dan komponen pelengkap sesuai dengan kebutuhan masing-masing Kawasan Wisata Alam (Nonbahari).
 - b. Gazebo tipe dua
Ukuran satu unit bangunan gazebo tipe dua memiliki panjang bangunan 3 m dan lebar bangunan 2 m, 1 (satu) lantai, tipe bangunan terbuka, tinggi 15 cm dari permukaan tanah, struktur beton, plafond gypsum/GRC, atap rangka baja, atap genteng, lantai batu alam, dan tersedia bangku dari batu bata yang diberi acian plester, dapat dilengkapi dengan ornamen dan komponen pelengkap sesuai dengan kebutuhan masing-masing Kawasan Wisata Alam (Nonbahari).
9. Plaza kuliner;

Plaza Kuliner terdiri dari plaza dan kios-kios kuliner.

- a. Plaza (34m x 17m) dirancang untuk 10 kios yang saling berhadapan, dengan area tengah sebagai jalur pejalan kaki/area makan. Lantainya menggunakan paving block/porous pavement lokal K-200 s.d. K-350, yang bersifat antislip, tidak licin, meresapkan air, dan dipasang rata, serta dibatasi oleh kanstein di sekelilingnya. Plaza juga dilengkapi dengan sistem drainase yang baik. Penting untuk dicatat bahwa luas plaza dapat disesuaikan dengan kebutuhan spesifik dan jumlah kios yang akan dibangun.
- b. Setiap unit kios kuliner memiliki ukuran 3 m x 3 m dan diklasifikasikan sebagai tipe bangunan semi terbuka. Spesifikasi konstruksinya meliputi struktur beton, lantai keramik, plafond gypsum/GRC, serta atap rangka baja dengan genteng. Kios telah dilengkapi dengan fasilitas esensial, yaitu saniter tempat cuci piring (wastafel). Selain itu, setiap kios memiliki opsi untuk dilengkapi dengan teralis pengaman, furniture, dan peralatan lain sesuai dengan kebutuhan operasional masing-masing penjual.

Tabel 1. 2 Prinsip-Prinsip Umum Makan Dan Minum Dalam

N o	Prinsip	Makna dan Penjelasan	Dalil Al-Qur'an / Hadis (Arab dan Arti)	Sumber Jurnal
1	Halal	Segala makanan dan minuman harus berasal dari sumber yang halal, diperoleh dengan cara yang benar, dan tidak mengandung unsur yang diharamkan.	إِنَّمَا حَرَّمَ عَلَيْكُمُ الْمَيْتَةَ وَالدَّمَ وَلَحْمَ الْخَنِزِيرِ وَمَا أَهْلَ بِهِ لِيُغَيِّرَ اللَّهُ “Sesungguhnya Allah hanya mengharamkan bagimu bangkai, darah, daging babi, dan hewan yang disembelih dengan menyebut nama selain Allah.” (QS. Al-Baqarah: 173)	Melis (2015); Martinelli (2019); Munawwarah & Ifna (2024)
2	Thayyib (Baik)	Selain halal, makanan juga harus baik, bersih, bergizi, menyehatkan, dan tidak membahayakan tubuh maupun lingkungan.	يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ “Wahai manusia! Makanlah dari (makanan) yang halal lagi baik yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah setan.” (QS. Al-Baqarah: 168)	Munawwarah & Ifna (2024); Martinelli (2019)
3	Keadilan	Makan dan minum dilakukan dengan adil, tidak merampas hak orang lain, dan	يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحَرِّمُوا طَيِّبَاتِ مَا أَحَلَّ اللَّهُ لَكُمْ وَلَا تَعْتَدُوا ۚ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُعْتَدِينَ “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu mengharamkan apa yang baik	Melis (2015); Martinelli (2019)

		tidak dari hasil yang haram.	yang telah Allah halalkan bagimu dan jangan melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas.” (QS. <i>Al-Māidah</i> : 87)	
4	Kebersihan dan Kesehatan	Menjaga kesucian dan kebersihan makanan, alat, serta tempat makan. Islam melarang segala sesuatu yang najis atau berbahaya bagi tubuh.	قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: «إِنَّ اللَّهَ طَيِّبٌ لَا يَقْبَلُ إِلَّا طَيِّبًا» “Sesungguhnya Allah itu baik dan tidak menerima kecuali yang baik.” (HR. <i>Muslim</i>)	Melis (2015); Munawwarah & Ifna (2024)
5	Kesederhanaan (Tidak Bermegah-megahan)	Makan dan minum secukupnya, tidak berlebih-lebihan (<i>israf</i>) atau mubazir (<i>tabdzir</i>). Bermegah-megahan dilarang karena menimbulkan kesombongan dan pemborosan.	وَكُلُوا وَاشْرَبُوا وَلَا تُسْرِفُوا ۚ إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ “Makan dan minumlah, tetapi jangan berlebih-lebihan. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berlebih-lebihan.” (QS. <i>Al-A‘rāf</i> : 31) إِنَّ الْمُبَذِّرِينَ كَانُوا إِخْوَانَ الشَّيَاطِينِ “Sesungguhnya orang-orang yang boros itu adalah saudara-saudara setan.” (QS. <i>Al-Isrā’</i> : 27)	Melis (2015); Martinelli (2019); Munawwarah & Ifna (2024)
6	Kemurahan Hati dan Kepedulian Sosial	Konsumsi tidak boleh egois. Islam mendorong berbagi rezeki dengan fakir miskin dan orang yang membutuhkan.	يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ “Wahai orang-orang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik.” (QS. <i>Al-Baqarah</i> : 267) قَالَ النَّبِيُّ ﷺ: «لَا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّىٰ يَحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يَحِبُّ لِنَفْسِهِ» “Tidak beriman salah seorang di antara kalian sampai ia mencintai saudaranya sebagaimana ia mencintai dirinya sendiri.” (HR. <i>Bukhari dan Muslim</i>)	Melis (2015); Martinelli (2019)
7	Moralitas dan Spiritualitas	Makan dan minum merupakan bagian dari ibadah. Dianjurkan membaca basmalah	يَا أَيُّهَا الرُّسُلُ كُلُوا مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَاعْمَلُوا صَالِحًا “Wahai para rasul! Makanlah dari makanan yang baik-baik dan kerjakanlah amal saleh.” (QS. <i>Al-Mu‘minūn</i> : 51)	Melis (2015); Martinelli (2019)

		sebelum makan dan hamdalah setelahnya, serta menjauhi kesombongan.	قال رسول الله ﷺ: «يا غلام سمِّ الله، وكلَّ بيمينك، وكلَّ مما يليك» “Wahai anak, sebutlah nama Allah, makanlah dengan tangan kananmu, dan makanlah dari yang dekat darimu.” (HR. Muslim)	
8	Menjaga Lingkungan dan Keseimbangan	Konsumsi yang Islami tidak boleh menimbulkan kerusakan alam dan harus menjaga keberlanjutan sumber daya.	وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا “Dan janganlah kamu membuat kerusakan di bumi setelah Allah memperbaikinya.” (QS. <i>Al-A’rāf</i>: 56)	Martinelli (2019)

10. Kios cendera mata;

Ukuran satu unit bangunan Kios Cendera Mata memiliki panjang bangunan 3 m dan lebar bangunan 3 m, merupakan tipe bangunan semi terbuka, dengan struktur beton, lantai keramik, plafond gypsum/GRC, atap rangka baja, atap genteng, kios ini dapat dilengkapi dengan furniture dan peralatan sesuai dengan kebutuhan masing-masing penjual pada Kios Cendera Mata.

11. Menara pandang;

Panduan perancangan menara pandang dalam Kawasan Wisata Alam (Nonbahari)

a. Menara Pandang Tipe Satu (Struktur Baja)

Bangunan menara pandang tipe satu (struktur baja) ini memiliki panjang bangunan 9 m dan lebar bangunan 4 m, 3 lantai dengan 4 bordes, tipe bangunan struktur terbuka, selasar 15 cm dari permukaan tanah, struktur utama baja, lantai artificial wood/composite wood, dan material pagar pembatas dari material besi galvalum atau baja yang difinishing cat anti korosif atau menggunakan material stainless steel.

b. Menara Pandang Tipe Dua (Struktur Beton)

Bangunan menara pandang tipe dua (struktur beton) ini memiliki panjang bangunan 9 m dan lebar bangunan 4 m (empat meter), 3 (tiga) lantai dengan 4 (empat) bordes, tipe bangunan struktur terbuka, selasar 15 cm (lima belas centimeter) dari permukaan tanah, struktur utama beton, lantai artificial wood/composite wood, dan material pagar pembatas dari material besi galvalum atau baja yang difinishing cat anti korosif atau menggunakan material stainless steel.

12. Jalur pejalan kaki (pedestrian);

Jalur pejalan kaki (pedestrian) yang berada dalam Kawasan Wisata Alam (Nonbahari) memiliki lebar 2 meter (sesuai standar agar dapat difungsikan sebagai jalur evakuasi) serta panjang jalur pejalan kaki (pedestrian) sepanjang 100 m.

13. Kolam renang

Persyaratan kolam renang sesuai dengan Peraturan Menteri pariwisata dan ekonomi kreatif/kepala badan pariwisata dan ekonomi kreatif republik indonesia Nomor 4 tahun 2021 menyangkut beberapa hal:

- a. Luas lahan sekurang – kurangnya 2.000 meter persegi dengan batas-batas yang jelas. dilengkapi pintu masuk dan keluar;
- b. Luas kolam renang dilengkapi teras kolam (pool deck) sekurang – kurangnya 900 meter persegi;
- c. Memiliki area untuk ruang bergerak melingkar dengan jarak paling sedikit 3 meter meliputi antara lain kolam renang anak – anak dengan kedalaman antara 30 – 60 cm, dengan luas minimal 10 meter persegi kolam renang dewasa dengan kedalaman minimal 60 cm;

- d. Tangga turun/naik kolam renang dengan bahan dasar stainless steel dilengkapi petunjuk kedalaman kolam;
- e. Pakaian renang sesuai spesifikasi teknis meliputi pakaian renang, kacamata renang dan pelampung.

Secara umum, syarat kebersihan air kolam renang mencakup tiga parameter utama: fisik, kimia, dan mikrobiologis. Ketiga aspek ini krusial untuk mencegah penyebaran penyakit dan menjaga kesehatan pengunjung (Sinantong et al., 2022). Dan ditambah dari parameter islam menurut kitab jawahir al-bukhari karya Syaikh Muhammad Musthafa Imarah terkait kebersihan air :

1. Parameter Islam (termasuk parameter fisik, kimia dan mikrobiologis)

Air merupakan sumber kehidupan yang harus dijaga kemurniannya, dan menurut kitab Jawahir al-Bukhari karya Syaikh Muhammad Musthafa Imarah, air dianggap suci dan dapat menyucikan selama tidak mengalami perubahan fisik berupa warna, rasa, atau bau yang menunjukkan adanya najis. Nabi Muhammad SAW bersabda bahwa apabila air mencapai volume dua qullah (sekitar 192,857 kg), maka air tersebut tidak akan menjadi najis oleh sesuatu apapun kecuali jika berubah sifatnya (rasa, warna, bau). (Musthafa Imarah, 2002). QS. *Al-Anfal* [8]: 11, QS. *Al-Furqan* [25]: 48–49, menekankan kesucian air dan larangan pemborosan.

Dari Abdullah bin 'Umar radhiyallahu 'anhuma bahwa Rasulullah shallallahu 'alaihi wa sallam bersabda,

إِذَا كَانَ الْمَاءُ قُلَّتَيْنِ لَمْ يَحْمِلِ الْخَبَثَ

“Jika banyaknya air telah mencapai dua qullah (kulah) maka ia tidak mungkin mengandung najis.” (HR. Abu Daud, no. 63; Tirmidzi, no. 67; An-Nasai, 1:75:46; Ibnu Majah, no. 517. Hadits ini adalah hadits yang sahih. Dapat dilihat Minhah Al-'Allam fii Syarh Bulugh Al-Maram, 1:36).

Fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) Nomor 02 Tahun 2010 menetapkan bahwa air daur ulang dinyatakan suci dan mensucikan (thahir muthahhir) apabila diolah sesuai ketentuan fikih, yaitu melalui proses penghilangan najis dan pemulihan sifat asli air dengan cara pengurasan, penambahan air suci hingga mencapai dua qullah, atau menggunakan teknologi penyaring yang suci. Air hasil daur ulang boleh digunakan untuk wudhu, mandi, istinja', memasak, dan bahkan diminum selama tidak membahayakan kesehatan. Fatwa ini menegaskan pentingnya penerapan standar kehalalan dan kebersihan dalam pengelolaan air, serta mendorong pemerintah dan pengelola air untuk meningkatkan mutu pengolahan sesuai prinsip syariah dan kesehatan lingkungan.

Pemeliharaan kolam renang menurut Islam tidak hanya terbatas pada kebersihan teknis air, tetapi juga mencakup manajemen pengelolaan

yang berlandaskan nilai-nilai syariah. Berikut adalah poin-poin utama pemeliharaan dari perspektif Islam : (Dewi R, 2024).

a. Pemisahan Berdasarkan Gender (Ikhtilat)

Pemeliharaan utama sebuah kolam renang syariah adalah dengan menyediakan pemisahan antara laki-laki dan perempuan. Tujuannya adalah untuk memberikan kenyamanan, khususnya bagi pengunjung wanita, agar mereka bisa berenang dengan bebas tanpa bercampur dengan lawan jenis yang bukan mahram. Konsep ini adalah bentuk pemeliharaan lingkungan yang menjunjung tinggi nilai privasi dan kesopanan.

b. Regulasi yang Jelas

Pemeliharaan juga diwujudkan melalui regulasi atau aturan yang jelas. Peraturan ini menjadi bagian dari manajemen pengelolaan untuk memastikan bahwa semua pengunjung mematuhi prinsip-prinsip syariah yang telah ditetapkan. Jurnal menyebutkan bahwa adanya peraturan ini memberikan kenyamanan dan ketenangan bagi pengunjung.

c. Konsep Manajemen Komprehensif

pemeliharaan sebagai sebuah konsep manajemen terpadu yang tidak hanya mencakup kebersihan fisik kolam, tetapi juga aspek-aspek sosial dan spiritual. Ini mencakup bagaimana kolam renang itu dikelola, dari sisi jadwal penggunaan, fasilitas yang mendukung privasi, hingga penerapan aturan untuk menjaga nilai-nilai syariah.

Dalam (Munir, 2025). Teori fikih terkait material bangunan menekankan pada prinsip-prinsip berikut:

- a. Penggunaan Material Ramah Lingkungan: Fikih arsitektur juga menekankan pentingnya menjaga lingkungan dengan mempertimbangkan prinsip keberlanjutan dalam desain. Bangunan seharusnya tidak merusak alam dan lebih baik jika menggunakan material ramah lingkungan.
- b. Prioritas Material Alami: Penggunaan material alami seperti batu, kayu, dan tanah liat sangat diutamakan dalam arsitektur Islam. Material-material ini dianggap lebih ramah lingkungan dan memiliki nilai estetika yang tinggi.

Dalam perspektif fikih Islam Fatwa DSN-MUI No: 108/DSN-MUI/X/2016, aspek regulasi dan manajemen publik dalam kawasan wisata terutama terkait dengan pengembangan pariwisata halal berfokus pada penyediaan layanan dan fasilitas yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Regulasi ini bertujuan untuk menjamin kehalalan produk dan jasa wisata, termasuk akomodasi, makanan, layanan, serta aktivitas wisata yang tidak bertentangan dengan nilai-nilai Islam.

a. Pengaturan Batasan Waktu Kegiatan Wisata

Fatwa ini tidak mengatur secara spesifik batasan waktu atau jam operasional. Namun, ia menyertakan ketentuan yang secara implisit membatasi atau mengarahkan waktu kegiatan:

- 1) Kewajiban Ibadah: Wisatawan wajib "Menjaga kewajiban ibadah selama berwisata". Ini merupakan batasan non-fisik yang mendasar; semua kegiatan wisata, meskipun di luar jam operasional formal, harus dihentikan untuk menunaikan salat wajib. Kewajiban ibadah ini diperkuat dengan dalil Al-Qur'an yang menjadi salah satu landasan fatwa: Q.S. Al-Jumu'ah (62): 10:

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٠﴾

Artinya: "Apabila telah ditunaikan shalat, maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung."

Nilai yang terkandung dalam ayat tersebut juga sejalan dengan HR. At-Tirmidzi berikut:

إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يَقُولُ : يَا ابْنَ آدَمَ! تَفَرَّغْ لِعِبَادَتِي، أَمْلَأْ صَدْرَكَ غِنًى، وَأَسَدِّ قَفْرَكَ، وَإِنْ لَا تَفْعَلْ مَلَأْتُ يَدَكَ شُغْلًا، وَلَمْ أَسَدِّ قَفْرَكَ

Artinya: "Sesungguhnya Allah Ta'ala berfirman, 'Wahai anak Adam!, beribadahlah sepenuhnya kepadaKu, niscaya Aku penuhi (hatimu yang ada) di dalam dada dengan kekayaan dan Aku penuhi kebutuhanmu. Jika tidak kalian lakukan niscaya Aku penuhi tanganmu dengan kesibukan dan tidak Aku penuhi kebutuhanmu (kepada manusia)" (HR. At-Tirmidzi no. 2466)

Hadis Umum tentang Ibadah dan Perjalanan: Hadis riwayat Bukhari dan Muslim:

لَا تَدْخُلُوا مَسَاكِينَ الَّذِينَ ظَلَمُوا أَنْفُسَهُمْ، إِلَّا أَنْ تَكُونُوا بَاكِينَ، أَنْ يُصَيِّبَكُمْ مَا أَصَابَهُمْ.

ثُمَّ قَنَعَ رَأْسَهُ وَاسْرَعَ السَّيْرَ حَتَّى جَاَزَ الْوَادِي

Artinya: "Janganlah kalian masuk ke tempat satu kaum yang mendapat azab kecuali kalian dalam keadaan menangis (di tempat tersebut). Jika tidak bisa menangis, maka janganlah kamu masuk ke mereka, agar kalian tidak tertimpa musibah yang menimpa mereka (kaum Tsamud)". Hadis ini membatasi kegiatan wisata di tempat-tempat bersejarah yang dianggap membawa azab, bahkan membatasi waktu kunjungan dengan ketentuan harus dalam keadaan *i'tibar* (mengambil pelajaran).

- b. Standar dan Pelaksanaan Akad Jual Beli (atau Transaksi Ekonomi)

Akad (transaksi) yang wajib digunakan dalam penyelenggaraan pariwisata syariah untuk memastikan semua aspek muamalat (transaksi) sesuai dengan syariah. Landasan hukum utamanya adalah kaidah fikih yang

menyatakan, "Pada dasarnya, segala bentuk muamalat diperbolehkan kecuali ada dalil yang mengharamkannya".

Dari Abu Sa'id al-Khudri r.a., Rasulullah ﷺ bersabda:

إِنَّمَا الْبَيْعُ عَنْ تَرَاضٍ.

Artinya: "Sesungguhnya jual beli itu harus dilakukan atas dasar kerelaan (antara kedua belah pihak)." (HR. Ibnu Mājah no. 2185, ad-Dāruquthni; disahihkan oleh Ibnu Hibban)

Jenis-jenis akad yang ditetapkan meliputi Akad *Ijarah* (sewa jasa/manfaat) untuk hubungan antara wisatawan dengan BPW, hotel syariah, dan pemandu wisata; Akad *Wakalah bil Ujrah* (keagenan dengan upah) untuk pemasaran BPW oleh hotel syariah; dan Akad *Ju'alah* (imbalan atas prestasi) yang dapat digunakan untuk pemandu wisata. Selain itu, BPWS dan Hotel Syariah wajib menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah untuk seluruh pelayanan jasa dan pengelolaan dana.

c. Ketentuan Fasilitas Wisata (Destinasi dan Hotel Syariah)

Fatwa ini mengatur bahwa fasilitas harus mendukung ibadah dan menjaga kesucian, sejalan dengan perintah kebersihan dan mencari karunia Allah di muka bumi.

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ
وَادْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٠﴾

"Apabila telah ditunaikan shalat, maka bertebaranlah kamu di muka bumi dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung". (Menunjukkan bahwa aktivitas duniawi, termasuk wisata dan perdagangan, harus dilakukan setelah menunaikan ibadah). Q.S. Al-Jumu'ah (62): 10.

Nilai yang terkandung dalam ayat tersebut juga sejalan dengan tuntunan Rasulullah ﷺ dalam hadis berikut:

عَنْ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: لَيْسَ بِخَيْرِكُمْ مَنْ تَرَكَ الدُّنْيَا لِلْآخِرَةِ، وَلَا الْآخِرَةَ لِلدُّنْيَا، حَتَّى يُصِيبَ مِنْ هَذِهِ وَهَذِهِ.

(رواه ابن عساکر، وصححه الألباني في السلسلة الصحيحة رقم 3291)

Dari Anas bin Malik r.a.no 3291, Rasulullah ﷺ bersabda:

"Bukanlah orang terbaik di antara kalian yang meninggalkan dunia untuk akhirat, dan bukan pula yang meninggalkan akhirat untuk dunia, tetapi (yang terbaik) adalah yang mengambil bagian dari keduanya."

Sesuai dengan prinsip Islam yang menekankan kebersihan lahir batin serta usaha dalam mencari karunia Allah dalam Q.S. Al-Baqarah (2): 222 berikut:

وَيَسْأَلُونَكَ عَنِ الْمَحِيضِ قُلْ هُوَ أَدْنَىٰ فَاغْتَرِلُوا الْبَسَاءَ فِي الْمَحِيضِ وَلَا
تَقْرَبُوهُنَّ حَتَّىٰ يَطْهَرْنَ فَإِذَا تَطَهَّرْنَ فَأْتُوهُنَّ مِنْ حَيْثُ أَمَرَكُمُ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ
يُحِبُّ الْمُتَطَهِّرِينَ ﴿٢٢٢﴾

“Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertaubat dan menyukai orang-orang yang mensucikan diri”. (Menekankan pentingnya kebersihan/sanitasi yang terkait dengan fasilitas fisik/destinasi). Q.S. Al-Baqarah (2): 222.

Hadis berikut memberikan penjelasan yang senada dengan kandungan ayat tersebut:

إِنَّ اللَّهَ جَمِيلٌ يُحِبُّ الْجَمَالَ، نَظِيفٌ يُحِبُّ النَّظَافَةَ.

“Sesungguhnya Allah itu Maha Indah dan mencintai keindahan; Maha Bersih dan mencintai kebersihan.” (HR. At-Tirmidzi, no. 2819)

Serta hadis berikut:

لَا تُقْبَلُ صَلَاةٌ بِغَيْرِ طُهُورٍ

“Tidak diterima shalat tanpa bersuci.” (HR. Muslim no. 224)

Ketentuan Fasilitas Wisata (Destinasi dan Hotel Syariah) sebagai berikut

1) Ketentuan Destinasi Wisata

- Fasilitas Ibadah: Wajib memiliki fasilitas ibadah yang layak pakai, mudah dijangkau, dan memenuhi persyaratan syariah.
- Makanan Halal: Wajib memiliki makanan dan minuman halal yang terjamin kehalalannya dengan Sertifikat Halal MUI.
- Keamanan dan Lingkungan: Wajib memelihara amanah, keamanan, kenyamanan, kebersihan, kelestarian alam, sanitasi, dan lingkungan.
- Terhindar dari Kemunkaran: Wajib terhindar dari kemusyrikan, khurafat, maksiat, zina, pornografi, pornoaksi, minuman keras, narkoba, dan judi.

2) Ketentuan Hotel Syariah

- Fasilitas Ibadah: Destinasi dan Hotel Syariah wajib memiliki fasilitas ibadah yang layak pakai, mudah dijangkau, dan memenuhi persyaratan syariah.
- Makanan Halal: Makanan dan minuman yang disediakan wajib memiliki sertifikat halal dari MUI.
- Pengamanan Moral: Tidak boleh menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah pada maksiat, pornografi, dan/atau tindak asusila.
- Pakaian Karyawan: Pengelola dan karyawan/karyawati hotel wajib mengenakan pakaian yang sesuai dengan syariah.

Lingkungan: Destinasi wajib memelihara kebersihan, kelestarian alam, dan sanitasi

2. Parameter Fisik

Syarat fisik air kolam renang menitikberatkan pada aspek visual. Air harus jernih dengan kekeruhan tidak lebih dari 5 NTU, bebas dari warna, dan tidak berbau (Peraturan Menteri Kesehatan No. 32 Tahun 2017). Kondisi fisik yang baik ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan, tetapi juga memastikan efektivitas proses disinfeksi.

3. Parameter Kimia

Aspek kimiawi menentukan kualitas sanitasi air. pH ideal 6,5–8,0 memungkinkan klorin bekerja optimal membunuh mikroorganisme, dengan kadar sisa klorin aman 1,0–1,5 mg/L; kadar di luar batas dapat menurunkan efektivitas atau menyebabkan iritasi (Rozanto & Windraswara, 2017; Sinantong et al., 2022). Dalam pandangan Islam, penggunaan bahan kimia harus menjaga kemurnian air dan tidak menimbulkan mudharat. Zat seperti kaporit, aluminium sulfat, dan bahan alami diperbolehkan selama tidak mengubah sifat dasar air. penggunaan disinfektan dan zat pemurni serupa juga dibenarkan oleh fatwa fiqh modern, selama prosesnya memastikan air tetap suci, aman, dan layak digunakan untuk ibadah maupun konsumsi.

4. Parameter Mikrobiologis

Persyaratan mikrobiologis menjadi aspek utama dalam memastikan air bebas dari agen penyakit, di mana kandungan bakteri indikator seperti *E. coli* harus nol per 100 mL sampel air (Permenkes No. 32 Tahun 2017). Kegagalan memenuhi standar ini menandakan kontaminasi yang berpotensi menularkan penyakit (Sinantong et al., 2022). Penelitian di masjid dan lingkungan muslim di kawasan Timur Tengah dan Nusantara menunjukkan bahwa parameter seperti total coliform dan *E. coli* digunakan untuk menilai kebersihan air dari pencemaran limbah manusia. Pengujian dilakukan dengan metode laboratorium modern guna memastikan air memenuhi baku mutu, aman untuk konsumsi, dan layak digunakan dalam ibadah seperti wudhu.

Kualitas fasilitas di destinasi pariwisata juga memainkan pengaruh penting dalam mempengaruhi minat pengunjung. Fasilitas yang memadai dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengunjung. Menurut studi yang dilakukan oleh Lee dan Hsieh (2019), kualitas fasilitas pariwisata seperti toilet, tempat istirahat, dan aksesibilitas dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung. Fasilitas yang baik juga dapat menciptakan kenyamanan dan meningkatkan citra positif destinasi, sehingga memicu minat pengunjung.

I.4.4. Pelayanan publik

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

1. Kualitas Pelayanan

Arevin (2024) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap niat berkunjung kembali, melalui kepuasan sebagai variabel mediasi. Dalam konteks taman hiburan, Luo dan Li (2024) membuktikan bahwa dimensi seperti responsivitas staf, fasilitas fisik,

keandalan, dan hiburan memainkan peran penting dalam membentuk kepuasan dan keinginan pengunjung untuk kembali. Penelitian Sachlany dan Sudrajat (2025) juga menunjukkan bahwa kombinasi antara fasilitas dan pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan, yang pada akhirnya memengaruhi loyalitas pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkualitas tinggi, yang mencakup responsivitas, keramahan, dan keandalan staf, adalah kunci untuk menciptakan persepsi yang positif terhadap destinasi. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi fasilitas karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

2. Indikator kualitas pelayanan

Dalam jurnal Sinollah & Masruro, (2019) Lima indikator Kualitas Pelayanan yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, dan di kaitkan dengan prinsip-prinsip islam yaitu:

- a. Keandalan (Reliability): Merujuk pada pemberian pelayanan yang akurat dan tepat sesuai janji. Ini secara langsung selaras dengan prinsip Amanah dan Kejujuran dalam Islam, sebagaimana ditekankan dalam Hadis Q.S. An-Nisā' (4): 58

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya:

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaklah kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.”

Makna yang terkandung dalam ayat tersebut juga ditegaskan dalam sebuah hadis Rasulullah ﷺ berikut ini:

عَنِ الْحَسَنِ بْنِ عَلِيٍّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا، قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: لَا إِيْمَانَ لِمَنْ لَا أَمَانَةَ لَهُ، وَلَا دِينَ لِمَنْ لَا عَهْدَ لَهُ.

رواه أحمد في المسند رقم 12565، والحاكم في المستدرک، وصححه
(الألباني)

“Tidak ada iman bagi orang yang tidak memiliki amanah, dan tidak ada agama bagi orang yang tidak menepati janji.” (HR. Ahmad, no. 12565; Al-Hakim; disahihkan oleh Al-Albani dalam Shahih al-Jami', no. 7179) Pelayanan harus konsisten dan menepati janji.

- b. Bukti Fisik (Tangibles): Meliputi penampilan fasilitas, peralatan, dan karyawan yang rapi. Hal ini merefleksikan prinsip Kebersihan dan Keindahan dalam Islam. Ayat QS. Al-Baqarah: 222 menyebutkan bahwa:

وَيَسْأَلُونَكَ عَنِ الْمَحِيضِ قُلْ هُوَ أَذًى فَأَعْتَزِلُوا النِّسَاءَ فِي الْمَحِيضِ وَلَا تَقْرَبُوهُنَّ حَتَّى يَطْهُرْنَ فَإِذَا تَطَهَّرْنَ فَأْتُوهُنَّ مِنْ حَيْثُ أَمَرَكُمُ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ التَّوَّابِينَ وَيُحِبُّ الْمُتَطَهِّرِينَ (٢٢٢)

Allah menyukai orang-orang yang mensucikan diri, menunjukkan bahwa penampilan fisik yang baik dan terawat adalah bagian dari menjaga kebersihan dan kesucian. Sejalan dengan ayat tersebut, terdapat pula hadis yang memperkuat makna ini, yaitu:

إِنَّ اللَّهَ جَمِيلٌ يُحِبُّ الْجَمَالَ، نَظِيفٌ يُحِبُّ النَّظَافَةَ

“Sesungguhnya Allah itu Maha Indah dan mencintai keindahan; Maha Bersih dan mencintai kebersihan.” (HR. At-Tirmidzi, no. 2819)

Menegaskan bahwa menjaga kebersihan lingkungan, fasilitas wisata, dan tubuh adalah bentuk ibadah dan manifestasi cinta kepada Allah.

- c. Daya Tanggap (Responsiveness): Menunjukkan kemauan dan komitmen untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat waktu, dan bersedia membantu pelanggan. Kualitas ini sejalan dengan ajaran Islam tentang Tolong-Menolong (Ighatsatul Malhuf). Dalam (Q.S. Al-Mā'idah [5]: 2)

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah; sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya.” (Q.S. Al-Mā'idah [5]: 2)

Makna yang terkandung dalam ayat tersebut juga ditegaskan dalam sebuah hadis Rasulullah ﷺ berikut ini:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنَ كُرْبِ الدُّنْيَا، نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ، وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ، يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا، سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ

“Barang siapa melepaskan satu kesusahan seorang mukmin dari berbagai kesusahan dunia, niscaya Allah akan melepaskan darinya satu kesusahan dari berbagai kesusahan pada hari kiamat.

Dan barang siapa memberi kemudahan bagi orang yang sedang kesulitan, Allah akan memudahkan baginya di dunia dan akhirat.

Dan barang siapa menutupi aib seorang Muslim, Allah akan menutupi aibnya di dunia dan akhirat. Allah senantiasa menolong hamba-Nya selama hamba itu menolong saudaranya.” (HR. Muslim, no. 2699). Mendorong sikap proaktif dan cepat tanggap dalam melayani kebutuhan orang lain.

- d. Jaminan (Assurance): Kemampuan karyawan untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan,

kesopansantunan, dan kompetensi. Kualitas ini menciptakan ketenangan dan rasa aman, yang tercermin dalam QS. Al-Baqarah: 153,

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ
(سورة البقرة: ١٥٣)

“Wahai orang-orang yang beriman, mohonlah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan shalat. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”. Pengetahuan yang memadai dan kesopanan adalah kunci untuk menjamin ketenangan pelanggan.

Sejalan dengan ayat tersebut, terdapat pula hadis (HR. At-Tirmidzi, no. 2396) yang memperkuat makna ini, yaitu :

عَنْ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: إِنَّ عِظَمَ الْجَزَاءِ مَعَ عِظَمِ الْبَلَاءِ، وَإِنَّ اللَّهَ إِذَا أَحَبَّ قَوْمًا ابْتَلَاهُمْ، فَمَنْ رَضِيَ فَلَهُ الرِّضَا، وَمَنْ سَخِطَ فَلَهُ السُّخْطُ.

(رواه الترمذي رقم 2396، وحسنه الألباني)

Dari Anas bin Malik r.a., Rasulullah ﷺ bersabda:

“Sesungguhnya besarnya pahala sebanding dengan besarnya ujian. Dan apabila Allah mencintai suatu kaum, Dia akan mengujinya. Siapa yang ridha, maka baginya keridhaan (Allah); dan siapa yang murka, maka baginya kemurkaan.” (HR. At-Tirmidzi, no. 2396)

Dalam dunia pelayanan wisata, sabar berarti mampu mengendalikan emosi dan tetap ramah meski menghadapi keluhan pelanggan.

- e. Empati (Empathy): Kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan baik dan memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian dan kepedulian pribadi. Ini adalah inti dari prinsip Cinta Kasih dan Keadilan dalam hadis

عَنْ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، عَنِ النَّبِيِّ ﷺ قَالَ: لَا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ.

(رواه البخاري رقم 13، ومسلم رقم 45)

Dari Anas bin Malik r.a., Nabi ﷺ bersabda:

“Tidak beriman salah seorang di antara kalian hingga dia mencintai untuk saudaranya apa yang dia cintai untuk dirinya sendiri.”

(HR. al-Bukhari no. 13; Muslim no. 45)

Pelayanan harus diberikan dengan perasaan seolah-olah karyawan berada di posisi pelanggan. Hadis ini menjadi pedoman etika pelayanan-melayani dengan hati, menghargai orang lain, dan menciptakan kenyamanan sebagaimana yang kita harapkan untuk diri sendiri.

Yang dimaksud pelaku dari pelayanan publik dalam penelitian ini adalah staf, Staf memainkan peran yang sangat penting dalam menciptakan

pengalaman wisata yang positif bagi para wisatawan, sehingga staf menjadi pelaku dalam kualitas pelayanan.

1.5 Batasan penelitian

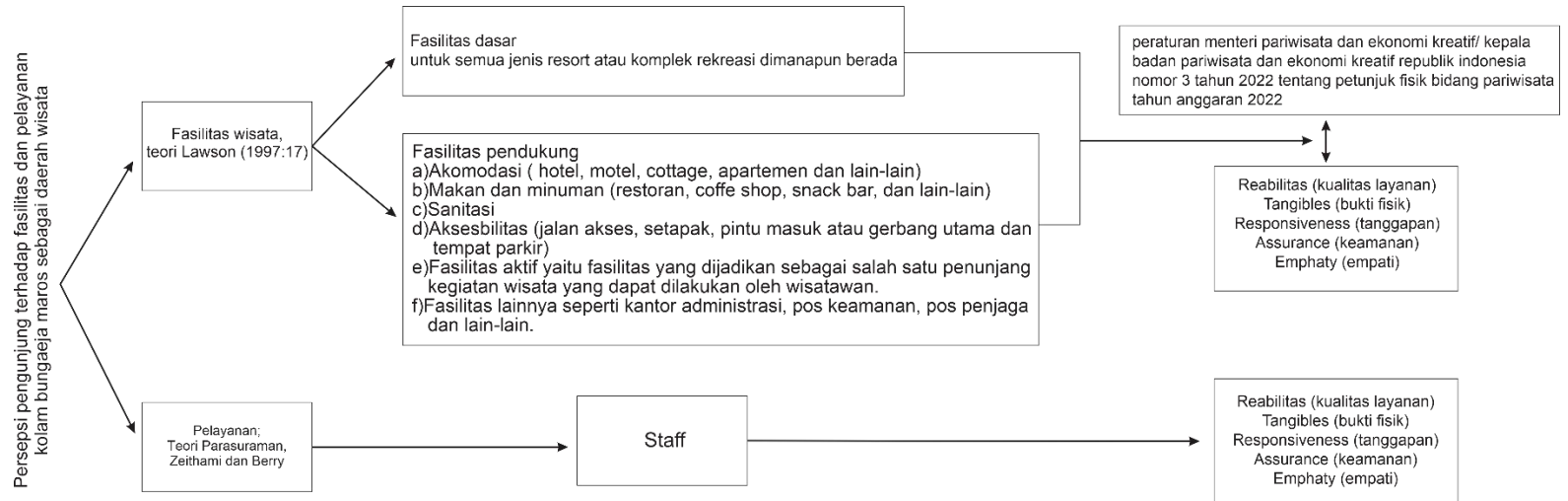
Berdasarkan hasil observasi awal sehingga melatarbelakangi penelitian ini memberikan batasan lingkup penelitian dalam menggunakan ruang publik sebagai berikut :

1. Penelitian ini akan mencakup berbagai jenis fasilitas yang ada di Wisata Bungaeja, berfokus pada Fasilitas utama di Wisata Kolam Bungaeja adalah kolam renang, kemudian fasilitas pendukung adalah kantin (foodcourt), tempat penginapan (akomodasi), toilet dan ruang ganti, mushollah, pintu masuk dan lahan parkir. Kemudian fasilitas penunjang antara lain adalah papan penunjuk arah, dan tempat istirahat (gazebo).
2. Serta data yang diteliti meliputi lima indikator yang dapat mengukur kualitas pelayanan, yaitu Tangibles (wujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan) dan Empathy (empati).

1.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya berfungsi untuk menganalisa dan memperkaya pembahasan serta pengetahuan penelitian, sehingga memberikan adanya perbedaan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Dalam penelitian ini disertakan beberapa judul tugas akhir dan jurnal yang membahas mengenai kolam renang, fasilitas dan minat pengunjung, beberapa hasil penelitian yang pernah dilakukan antara lain sebagai berikut:

1.7 Kerangka konseptual



Bagan 1.1 Bagan kerangka konseptual

Tabel 1. 3 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Dan Pembahasan	Kesimpulan Dan Saran	Perbedaan Dengan Penelitian Ini
1	Siska Dwi Wahyuni, Ari Rahman, Sapta Suhardono, 2025	Importance-performance analysis of tourist perceptions on security services and safety facilities in Nusa Penida, Indonesia	IPA, kuesioner (60 responden), paired sample t-test, observasi & wawancara	Layanan seperti rambu bahaya & standar keselamatan baik, namun papan informasi kurang optimal. Perlu peningkatan komunikasi & distribusi informasi.	Perlu perbaikan alokasi sumber daya & peningkatan informasi untuk memperkuat persepsi keamanan wisatawan.	Fokus pada aspek keamanan & keselamatan (safety facilities), sedangkan penelitian Bungaaja lebih menyoroti fasilitas wisata umum & pelayanan staf.
2	Gading Febina Sachlany & Ajat Sudrajat (2025)	Pengaruh Fasilitas Wisata & Kualitas Pelayanan terhadap Niat Berkunjung Kembali melalui Kepuasan Pengunjung (Curug Cibareubeuy)	Kuantitatif, PLS-SEM, purposive sampling (100 responden online)	Fasilitas & pelayanan → kepuasan signifikan. Tidak langsung berpengaruh ke niat ulang tanpa mediasi kepuasan.	Kepuasan adalah kunci loyalitas. Fasilitas & layanan perlu ditingkatkan untuk repeat visit.	Sama-sama wisata alam. Cibareubeuy menekankan model kausal, Bungaaja deskriptif kondisi fasilitas.
3	Imam Ardiansyah, Eric Julianto, 2023	Persepsi Wisatawan terhadap Infrastruktur Wisata Pasca Revitalisasi Kawasan Kota Tua Jakarta	Purposive sampling (96 responden), Likert, Customer Satisfaction Index (CSI), Gap Analysis	Kepuasan wisatawan 70,73% (kategori puas), namun 17 indikator infrastruktur masih negatif (gap antara harapan & kenyataan).	Perlu pemeliharaan & edukasi masyarakat agar infrastruktur terjaga. Kebijakan terkait kenyamanan & keamanan diperlukan.	Fokus pada infrastruktur pasca revitalisasi perkotaan, sedangkan Bungaaja berbasis wisata alam dengan masalah fasilitas dasar.
4	Lalu Mohamad	Analysis of Foreign Tourists' Perceptions of the Quality of	Stratified random sampling (50	Aksesibilitas, daya tarik, kebersihan, akomodasi, dan	Kualitas pariwisata NTB dipersepsikan positif oleh	Menekankan persepsi wisatawan asing pada aspek makro

No.	Nama Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Dan Pembahasan	Kesimpulan Dan Saran	Perbedaan Dengan Penelitian Ini
	Iswadi Athar, 2022	Tourism in West Nusa Tenggara	wisatawan asing), Likert 5 skala, statistik deskriptif	keramahan penduduk dinilai baik. Faktor akses dan daya tarik paling dominan.	wisatawan asing, perlu pemeliharaan keberlanjutan aspek daya tarik & aksesibilitas.	(aksesibilitas & daya tarik), sedangkan Bungaeja lebih lokal & fasilitas spesifik.
5	Yuli Hanggarani, Abdul Nasser Hasibuan, Ja'far Nasution, 2022	Persepsi dan Sikap Pengunjung terhadap Pengembangan Kawasan Pantai Natal sebagai Wisata Halal	Kualitatif deskriptif, observasi, wawancara, dokumentasi	Pengunjung memahami & mendukung konsep wisata halal. Persepsi positif bahwa wisata halal mengurangi dampak negatif.	Pengembangan wisata halal di Pantai Natal perlu dilanjutkan karena memberikan nilai tambah ekonomi & sosial.	Menekankan nilai religius & halal tourism, berbeda dengan Bungaeja yang fokus pada fasilitas rekreasi umum & pelayanan.
6	Ahmad Vicky Fahrezi, dkk. 2020	Arsitektur Berwawasan Perilaku Islami pada Pantai Karanggoso sebagai Wadah Meningkatnya Jumlah Wisatawan Muslim	Deskriptif Kualitatif — dengan teknik wawancara, studi literatur, dan dokumentasi.	Diterapkan tiga konsep utama: Orientasi Terarah (arah ke masjid), Tropis Modern (adaptif iklim), dan Menjaga Privasi (pemisahan ruang sesuai syariat).	Arsitektur Islami menciptakan wisata yang nyaman secara material dan spiritual tanpa harus menyerupai arsitektur Timur Tengah.	Fokus pada perancangan dan tata ruang wisata Islami. Bungaeja Fokus pada persepsi dan pengalaman pengunjung terhadap pelayanan dan fasilitas.
7	Sithy Fatimah, Silfeni, Kasmita, 2014	Persepsi Pengunjung tentang Fasilitas Wisata di Objek Wisata Lembah Harau	Deskriptif kuantitatif, incidental sampling (100 responden), kuesioner Likert	Persepsi pengunjung cukup baik (172,01), namun bentuk fasilitas kurang baik, lokasi & mutu cukup baik. Beberapa fasilitas tidak terawat.	Perlu perbaikan sarana dasar seperti toilet, taman bermain, dan pengelolaan kebersihan.	Sama-sama menyoroti fasilitas yang kurang memadai, namun Harau fokus pada perawatan & kebersihan, Bungaeja juga menyinggung manajemen & sdm.

1.8 Gap Teori dan Kebaruan Penelitian

Penelitian ini menggunakan beberapa teori utama, yaitu teori persepsi, teori kualitas pelayanan, teori fasilitas wisata, dan teori arsitektur pariwisata. Meskipun teori-teori tersebut telah banyak digunakan pada berbagai kajian wisata, masih terdapat beberapa kekosongan (gap) dalam penerapannya. Sebagian besar penelitian sebelumnya hanya menyoroti satu aspek secara terpisah, seperti pelayanan atau fasilitas, tanpa melihat keterkaitannya dengan persepsi pengunjung secara menyeluruh. Penelitian ini berupaya mengisi kekosongan tersebut dengan menggabungkan beberapa teori menjadi satu pendekatan terpadu, untuk memahami bagaimana pelayanan, fasilitas, dan rancangan ruang wisata berpengaruh terhadap persepsi pengunjung.

Tabel 1. 4 Gab Teori

No	Teori yang Digunakan	Fokus Teori Asli	Kelemahan / Gap Teori	Kontribusi Penelitian Ini
1	Teori Persepsi (Khatami, 2022).	Menjelaskan bagaimana proses unik individu dalam menafsirkan informasi atau objek, yang melibatkan pandangan dan pengertian berdasarkan pertimbangan terhadap diri sendiri dan lingkungannya.	Sebagian besar penelitian hanya membahas persepsi terhadap pelayanan atau fasilitas secara terpisah, belum mengaitkannya dengan pengalaman ruang wisata secara menyeluruh.	Meneliti persepsi pengunjung secara komprehensif melalui pengalaman langsung terhadap fasilitas dan pelayanan wisata.
2	Teori Pelayanan (SERVQUAL – Parasuraman; Kotler & Yoeti)	Mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi: <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> .	Banyak digunakan di sektor jasa umum (hotel, perbankan), namun jarang diterapkan pada konteks wisata yang memiliki karakter fasilitas fisik dan sosial.	Mengadaptasi model SERVQUAL untuk konteks wisata, menekankan pada pelayanan yang ramah dan tanggap terhadap kebutuhan pengunjung.

No	Teori yang Digunakan	Fokus Teori Asli	Kelemahan / Gap Teori	Kontribusi Penelitian Ini
3	Teori Fasilitas Wisata (Lawson, dalam Syamsurriyad, 2019)	Menjelaskan klasifikasi fasilitas wisata: utama, penunjang, dan tambahan.	Fokus pada aspek fisik dan fungsi fasilitas, belum menyoroti persepsi pengunjung terhadap kualitas dan kenyamanan fasilitas tersebut.	Mengaitkan kondisi fasilitas wisata dengan persepsi kenyamanan dan kepuasan pengunjung.
4	Teori Arsitektur Pariwisata (Inskeep, 1991)	Menekankan pentingnya kenyamanan, keamanan, dan daya tarik visual dalam desain wisata.	Umumnya digunakan untuk perencanaan fisik, belum melihat bagaimana rancangan ruang dan penataan fasilitas memengaruhi persepsi pengunjung.	Menghubungkan teori arsitektur dengan persepsi pengunjung untuk memahami pengaruh desain ruang terhadap pengalaman wisata.
5	Integrasi antar Teori	—	Penelitian terdahulu cenderung membahas persepsi, pelayanan, fasilitas, dan arsitektur secara terpisah.	Penelitian ini mengintegrasikan keempat teori tersebut dalam satu model konseptual untuk menjelaskan hubungan antara pelayanan, fasilitas, dan persepsi pengunjung.

Dengan demikian, gap teori dalam penelitian ini terletak pada belum adanya pendekatan yang menghubungkan persepsi pengunjung, kualitas pelayanan, fasilitas, dan arsitektur wisata dalam satu model konseptual.

Tabel 1. 5 Kebaruan Penelitian (Novelty)

No.	Aspek Penelitian	Kebaruan (Novelty)
1	Teori Persepsi	Mengembangkan analisis persepsi pengunjung yang dipengaruhi oleh pengalaman langsung terhadap fasilitas dan pelayanan.
2	Teori Pelayanan	Mengadaptasi konsep pelayanan umum menjadi pelayanan dalam konteks wisata.
3	Teori Fasilitas Wisata	Memperluas fungsi fasilitas menjadi faktor pembentuk kenyamanan dan persepsi pengunjung.
4	Teori Arsitektur Wisata	Menjelaskan hubungan antara rancangan fisik destinasi dengan pengalaman dan persepsi pengunjung.
5	Integrasi antar-Teori	Menyatukan teori persepsi, pelayanan, fasilitas, dan arsitektur wisata ke dalam satu pendekatan terpadu.

Kebaruan penelitian ini terletak pada upaya untuk menyatukan keempat teori tersebut secara integratif guna memahami pengalaman pengunjung secara utuh, sekaligus membuka peluang penerapan nilai-nilai sosial dan budaya dalam pengembangan destinasi wisata Bungaeja di masa depan. Secara keseluruhan, keempat teori yang digunakan dalam penelitian ini, teori persepsi, teori pelayanan, teori fasilitas wisata, dan teori arsitektur pariwisata, telah saling melengkapi untuk menjelaskan hubungan antara kualitas fasilitas, pelayanan, dan persepsi pengunjung terhadap destinasi wisata. Keempatnya menjadi dasar konseptual yang kuat untuk memahami bagaimana pengalaman wisata terbentuk melalui interaksi antara manusia dan lingkungannya.

Dengan demikian, meskipun penelitian ini berpegangan pada kerangka teoretis non-keislaman yang telah ditetapkan, perlu diidentifikasi adanya celah teoretis yang mungkin terkait aspek moral dan etika. Nilai-nilai pengelolaan wisata yang teramat, seperti kebersihan, keteraturan, dan kesopanan, memiliki keterkaitan konsep yang kuat dengan prinsip-prinsip keislaman. Pengakuan terhadap keselarasan nilai ini berfungsi sebagai dasar pemikiran bahwa, meskipun tidak menjadi fokus analisis utama, prinsip-prinsip moral dan spiritual tersebut relevan sebagai dasar pertimbangan sosial budaya bagi pengembangan saran penelitian. Celah ini diharapkan dapat membuka jalan bagi kajian teoretis lebih lanjut untuk memperkaya model pengelolaan destinasi wisata dengan dasar etika dan tanggung jawab spiritual di masa mendatang.

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Paradigma Peneliti

Paradigma merupakan cara pandang seseorang ilmuwan tentang strategis untuk menentukan nilai dalam sebuah disiplin pengembangan ilmu pengetahuan. Ketika mengaji paradigma tentunya berhubungan dengan pemahaman atau aliran-aliran yang berkembang dalam dunia ilmiah. (Irwan, 2018)

Paradigma penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan paradigma positivistik, Paradigma positivistik adalah pendekatan ilmiah yang menekankan pada pengumpulan data empiris dan penggunaan metode kuantitatif untuk memahami fenomena sosial. Pendekatan ini berasumsi bahwa realitas sosial dapat diukur, diuji secara objektif, dan mengikuti hukum-hukum alam yang dapat dibuktikan secara ilmiah. Paradigma ini juga menegaskan bahwa pengetahuan yang sah adalah yang didasarkan pada fakta-fakta empiris dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. (Irwan, 2018)

Pandangan berfikir dari paradigma positivistik berorientasi pada pendekatan empiris dan objektif dalam memahami fenomena sosial. Paradigma ini menegaskan bahwa pengetahuan yang sah adalah yang didasarkan pada data nyata yang dapat diukur dan diuji secara ilmiah. Oleh karena itu, proses berfikirnya berfokus pada pengumpulan data melalui observasi, eksperimen, dan analisis statistik untuk mendapatkan fakta-fakta yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. (Irwan, 2018)

Selain paradigma utama yang menjadi fokus utama penelitian ini, Paradigma Arsitektur Islam berbasis Al-Qur'an dan Hadis sebagai landasan tambahan yang bersifat integratif dan spiritual dalam saran perancangan site plan wisata. Paradigma ini berfungsi untuk memperkaya dimensi etika dan keberlanjutan desain, memastikan kawasan wisata tidak hanya menarik secara fisik, tetapi juga memberikan nilai rahmatan lil alamin (kebaikan bagi seluruh alam) (Widyastuti Nurjayanti, 2024).

Dengan mengintegrasikan paradigma ini, *site plan* wisata yang diusulkan tidak hanya memenuhi standar fungsional dan teknis, tetapi juga memiliki kedalaman filosofis yang menjadikannya sebagai destinasi yang etis, berkelanjutan, dan bermakna.

2.2 Pendekatan dan jenis penelitian

Penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif, dengan penelitian kualitatif sebagai jenis penelitian yang utama, dan didukung oleh penelitian kuantitatif. Pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk mengumpulkan data mengenai persepsi pengunjung. Survei akan dilengkapi dengan beberapa wawancara untuk mendapatkan wawasan kualitatif tambahan.

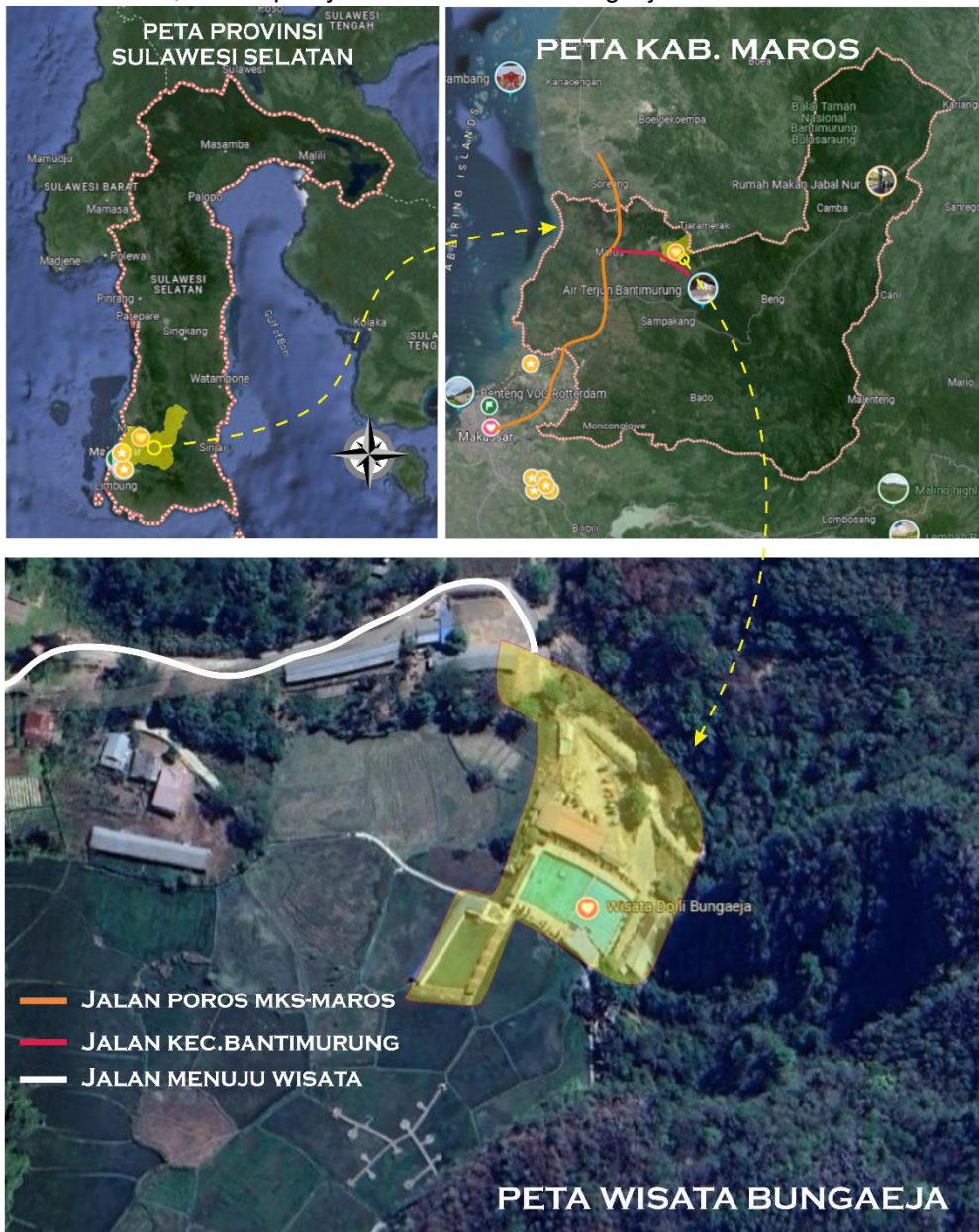
Penelitian ini akan memberikan gambaran yang jelas dan sistematis mengenai persepsi pengunjung terhadap fasilitas dan pelayanan di Wisata Bungaeja Maros serta faktor-faktor yang mempengaruhinya, menggunakan data kuantitatif

yang dianalisis secara statistik serta data kualitatif yang mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pengunjung.

2.3 Tempat dan waktu

2.3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di kabupaten Maros, Kec. Bantimurung, Desa Tukamasea, lebih tepatnya di Kolam Wisata Bungaeja.



Gambar 2. 1 Peta Posisi Wisata Kolam Bungaeja
Sumber : Olah data, 2024

2.3.2. Waktu penelitian

Penelitian ini di mulai pada bulan Juli 2024 hingga September 2024. Waktu penelitian terhitung saat pengambilan data hingga peneliti membuat kesimpulan.

Tabel 2. 1 Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Jadwal penelitian/bulan											
		Juli				Agustus				September			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Seminar proposal												
2	Pengumpulan data												
3	Pengelola data												
4	Analisis data												
5	Uji keabsahan												
6	Penarikan kesimpulan												

Pengumpulan data diambil pada waktu sepi dan titik ramai tertinggi. Waktu yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu pada hari Jum'at, Sabtu, dan Minggu/Ahad. Masing-masing waktu tersebut diambil data pengunjugnya pada pukul **08.00 – 11.00** dan pukul **15.00 – 17.00**. Kegiatan tersebut dilakukan selama 3 minggu secara berulang, atau dihentikan ketika peneliti merasa data yang dikumpulkan telah cukup

2.4 Teknik pengumpulan data

Dalam mengumpulkan data penelitian ini menggunakan tiga metode, yaitu:

2.4.1. Observasi

Pengamatan atau observasi diartikan sebagai kegiatan observasi digunakan hanya untuk mengamati pola perilaku manusia pada situasi tertentu untuk mendapatkan informasi tentang fenomena yang menarik. Sedangkan menurut Sugiyono dalam Rumanti (2018), kegiatan observasi tidak terbatas pada obyek manusia, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Teknik pengumpulan data dengan observasi dapat digunakan untuk penelitian yang berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati dalam jumlah yang relatif tidak terlalu besar (Rumanti, 2018).

Observasi yang dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung terhadap fasilitas, serta factor-faktor yang mempengaruhi persepsi pengunjung.

Tabel 2. 2 Data Observasi

Indikator	Objek Penelitian Yang Ada Di Teori	Objek Penelitian Yang Ada Di Lapangan	Observasi
Fasilitas utama untuk wisata	Kompleks rekreasi (Jenis wisata)	Kolam renang anak-anak	Dimensi
		Kolam renang dewasa	Material
Fasilitas penunjang untuk wisata	Akomodasi (hotel, motel, cottage, apartemen dan lain-lain)	Penginapan berupa kamar yang terdapat satu kasur dan wc dalam.	Dimensi Material Perabot
		Penginapan yang bentuk rumah yang dalamnya terdapat 2 kamar, dapur dan wc	
	Makan dan minuman (restoran dan lain-lain)	Kantin	
		Warung	
		Kios-kios	
	Sanitasi	Toilet	
		Ruang ganti	
	Aksesibilitas (jalan akses, setapak, pintu masuk atau gerbang utama dan tempat parkir)	Gerbang utama	Dimensi Material
		Tempat parkir	
		Jalan setapak	
	Fasilitas aktif yaitu fasilitas penunjang wisata	Mushollah	Dimensi Material perabot
		Gazebo	
	Fasilitas lainnya seperti kantor administrasi, pos keamanan, pos penjaga dan lain-lain.	Kantor administrasi	
		Loket/karcis	

2.4.2. Wawancara

Wawancara atau interview merupakan metode pengumpulan data dimana pewawancara mengajukan pertanyaan kepada narasumber (Johnson, 2000: 140). Pada pengertian ini dapat diketahui bahwa kegiatan wawancara melibatkan dua pihak yakni interviewer atau orang yang melaksanakan

kegiatan wawancara dan juga interviewer atau pihak yang diwawancarai (Rumanti, 2018).

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Kegiatan wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon. Menurut Sugiyono, terdapat dua jenis wawancara yakni wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur dalam (Rumanti, 2018).

Wawancara tidak terstruktur yang akan digunakan untuk mengumpulkan data secara cepat dan efisien di lapangan dengan perencanaan dan pertanyaan yang selaras dengan hasil kuesioner yang ada, sehingga informasi yang akurat dan berharga dapat diperoleh untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas Wisata Bungaaja Maros.

Tabel 2. 3 wawancara

No.	Pertanyaan
1.	Apa alasan anda memilih wisata bungaaja sebagai destinasi wisata?
2.	Bagaimana pengalaman anda tentang Wisata Bungaaja Maros?
3.	Fasilitas apa yang paling menarik menurut anda?
4.	Apakah fasilitas yang ada memadai dan mudah diakses?
5.	Apakah ada fasilitas yang menurut anda kurang atau perlu ditambah?
6.	Apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan?
7.	Apakah staf menyediakan informasi dan bantuan yang memadai untuk meningkatkan pengalaman anda?
8.	Apakah ada aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan?
9.	Aspek apa yang menurut anda paling menyenangkan dan berkesan?
10.	Saran apa yang anda miliki untuk meningkatkan pengalaman pengunjung?

Hasil wawancara akan di masukkan dilatar belakang sebagai informasi awal dan pengunpulan data awal dan juga di masukkan kesimpulan sebagai saran.

2.4.3. Survei

Survei merupakan teknik pengumpulan data yang ditujukan kepada pengunjung dengan membagikan kuesioner untuk survei kepada pengunjung baik secara langsung di lapangan atau melalui survei online setelah kunjungan di Wisata Kolam Bungaaja. Kuesioner untuk mengukur persepsi pengunjung terhadap berbagai aspek fasilitas dan pelayanan. Kuesioner ini akan mencakup pertanyaan mengenai kebersihan, kenyamanan, keamanan,

ketersediaan fasilitas, kondisi fisik, pelayanan staf, harga tiket, dan aksesibilitas. Dengan responden kuesioner sebanyak 80 pengunjung

Tabel 2. 4 Teknik Pengumpulan Data

Aspek Penelitian	Indikator	Objek Penelitian Yang Ada Di Teori	Teori Yang Digunakan	Teknik pengumpulan data
Fasilitas wisata, teori Lawson dalam syamsurriyad (2019)	Fasilitas utama untuk wisata	Kompleks rekreasi (Jenis wisata)	Peraturan Menteri pariwisata dan ekonomi kreatif Nomor 4 tahun 2021	Observasi Kuesioner wawancara
Fasilitas wisata, teori Lawson dalam syamsurriyad (2019)	Fasilitas penunjang untuk wisata	Akomodasi (hotel, motel, cottage, apartemen dan lain-lain)	Peraturan menteri pariwisata dan ekonomi kreatif Nomor 3 tahun 2022 Bab 3 poin 4	Observasi Kuesioner wawancara
		Makan dan minuman (restoran dan lain-lain)		
		Sanitasi		
		Aksesibilitas (jalan akses, setapak, pintu masuk atau gerbang utama dan tempat parkir)		
		Fasilitas aktif yaitu fasilitas penunjang wisata		
		Fasilitas lainnya seperti kantor administrasi, pos keamanan, pos penjaga dan lain-lain.		
Kualitas pelayanan; teori Parasuraman dalam Sinollah (2019)	Reabilitas (keandalan)	Pelayanan	Reabilitas (keandalan)	Observasi Kuesioner wawancara
	Tangibles (bukti fisik)	Penampilan fisik fasilitas	Tangibles (bukti fisik)	
	Responsiveness (tanggapan)	Pelayanan	Responsiveness (tanggapan)	
	Assurance (keamanan)	Keamanan	Assurance (keamanan)	
	Emphaty (empati)	Empati staf	Emphaty (empati)	

2.5 Teknik sampling

Metode sampling merupakan metode yang dipakai buat memastikan sampel. Jadi, suatu riset yang baik haruslah mencermati serta memakai suatu metode dalam menetapkan sampel yang hendak diambil untuk dijadikan subjek riset.

Accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila di pandang orang yang kebetulan ditemui itu sesuai sebagai sumber data. Dalam teknik sampling aksidental, pengambilan sampel tidak ditetapkan lebih dahulu. Peneliti langsung saja mengumpulkan data dari unit sampling yang ditemui. (Meidatuzzahra, 2019)

Accidental sampling dilakukan apabila pemelihan anggota sampelnya dilakukan terhadap pengunjung dari wisata Bungaaja yang secara kebetulan dijumpai untuk diteliti, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan secara sampel, bila orang yang temui kebetulan cocok sebagai sumber data.

2.6 Teknik analisis data

Analisis data merupakan salah satu proses penelitian yang dilakukan setelah semua data yang diperlukan guna memecahkan permasalahan yang diteliti sudah diperoleh secara lengkap. Mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Kurniasih dkk., 2021).

Analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis ini hanya berupa akumulasi data dasar dalam bentuk deskripsi semata dalam arti tidak mencari atau menerangkan saling hubungan, menguji hipotesis, membuat ramalan, atau melakukan penarikan kesimpulan (Kurniasih dkk., 2021).

Teknik analisis ini biasa digunakan untuk penelitian-penelitian yang bersifat eksplorasi menurut kurniasih (2021), analisis deskriptif dapat mengungkap dan mendeskripsikan hasil penelitian juga digunakan untuk menjelaskan bagaimana penilaian atau persepsi pengunjung, analisis deskriptif akan menyimpulkan persepsi mayoritas pengunjung cenderung positif, netral, atau negatif terhadap fasilitas dan pelayanan.

Teknik analisis statistik deskriptif yang dapat digunakan antara lain:

- 1) Penyajian data dalam bentuk tabel atau distribusi frekuensi dan tabulasi silang (crosstab). Dengan analisis ini akan diketahui kecenderungan hasil temuan penelitian, apakah masuk dalam kategori rendah, sedang atau tinggi.

- 2) Penyajian data dalam bentuk visual seperti histogram, poligon, ogive, diagram batang, diagram lingkaran, diagram pastel (pie chart), dan diagram lambang.
- 3) Penghitungan ukuran tendensi sentral (mean, median modus).
- 4) Penghitungan ukuran letak (kuartil, desil, dan persentil).
- 5) Penghitungan ukuran penyebaran (standar deviasi, varians, range, deviasi kuartil, mean deviasi, dan sebagainya).

2.7 Importance Performance Analysis

Importance-Performance Analysis (IPA) digunakan untuk membuat peringkat (ranking) bermacam-macam atribut jasa dan megidentifikasi tindakan apa yang perlu dilakukan oleh fasilitas. Atribut-atribut jasa akan diranking berdasarkan tingkat kepentingan pelanggan dan kinerja fasilitas. (Wisudawati et al., 2023)

Prosedur atau langkah-langkah yang dilakukan dalam Importance Performance Analysis (IPA) yaitu:

1) Pembobotan Tingkat Kepentingan (Importance) dan Tingkat Kinerja (Performance)

Importance-Performance Analysis menggunakan skala likert, dengan menggunakan 5 peringkat yang masing-masing diberikan skor atau bobot seperti tercantum pada tabel.

	Kriteria jawaban	Skor
Skor tingkat kepentingan (importance)	• Sangat tidak penting	1
	• Tidak penting	2
	• Netral	3
	• Penting	4
	• Sangat penting	5

2) Menghitung Nilai Kesesuaian Antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Tingkat

Kesesuaian ini akan menentukan urutan prioritas yang harus mendapat perhatian utama, berikut adalah kriteria penilaian tingkat kesesuaian pengunjung :

1. Tingkat kesesuaian >100%, berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan. Artinya pelayanan sangat memuaskan konsumen
2. Tingkat kesesuaian =100%, berarti kualitas layanan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan. Artinya pelayanan telah memuaskan konsumen.

3. Tingkat kesesuaian <100%, berarti kualitas pelayanan yang di berikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh konsumen. Artinya pelayanan yang diberikan belum memuaskan konsumen.

Rumus yang digunakan yaitu (Wisudawati et al., 2023):

$$TKi = Xi/Yi \times 100\% \dots\dots\dots(1)$$

Dimana :

TKi = tingkat kesesuaian responden

Xi = skor tingkat kinerja

Yi = skor tingkat kepentingan

3) Diagram Kartesius

Importance-Performance Analysis (IPA) dalam operasionalisasinya menggunakan sebuah matriks yaitu Diagram Kartesius. Untuk menjabarkannya pada Diagram Kartesius, tingkat kinerja (performance) dilambangkan pada sumbu mendatar (X), sedangkan tingkat kepentingan (importance) dilambangkan pada sumbu tegak (Y). Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut (Pratiwi, 2018):

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana :

X : skor rata-rata realita

Y : skor rata-rata harapan

$\sum X_i$: Jumlah skor realita

$\sum Y_i$: Jumlah skor harapan

n : Jumlah responden

Selanjutnya dihitung (rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja) dan (rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan). Rumus yang digunakan adalah sebagai:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k} \qquad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k}$$

Keterangan:

K = banyaknya atribut/ Pernyataan pelayanan dalam kuesioner yang diberikan kepada responden

Interpretasi dari Importance Performance Analysis disajikan dalam bentuk grafik yang memiliki empat kuadran yang akan ditunjukkan pada Kuadran Importance-Performance Analysis sumbu Y (Importance) menunjukkan tingkat kepentingan yang dirasakan konsumen dari atribut yang dipilih, dan sumbu X (Performance) menunjukkan kinerja produk atau jasa dalam kaitannya terhadap atribut produk.

Adapun grafik dari matriks kuadran dapat ditampilkan sebagai berikut.

K E P E N T I N G A N	Quadrant I Berkonsentrasi di sini Kepentingan tinggi Kinerja rendah	Quadrant II Pertahannya kinerja Kepentingan tinggi Kinerja tinggi
	Quadrant III Prioritas Rendah Kepentingan rendah Kinerja rendah	Quadrant IV Berlebihan Kepentingan rendah Kinerja tinggi

K I N E R J A

Sumber : Wisudawati (2023)

Matriks kuadran IPA terdiri atas 4 kuadran, dimana penjabaran untuk penjabaran dari masing-masing kuadran adalah sebagai berikut:

1) Kuadran 1 (*Concentrate Here*)

Kuadran 1 berisi tentang faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, namun pada kenyataannya masih belum sesuai dengan Kepentingan (Importance) pelanggan (tingkat kepuasan masih rendah). Sehingga perlu adanya peningkatan untuk variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran 1.

2) Kuadran 2 (*Keep Up The Good Work*)

Kuadran 2 berisi faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan serta sudah dianggap sesuai dengan Kepentingan (Importance) pelanggan (tingkat kepuasan relatif lebih tinggi). Sehingga variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran 2 tetap dipertahankan, dikarenakan variabel-variabel tersebut menjadi produk atau jasa unggul di mata pelanggan.

3) Kuadran 3 (*Low Priority*)

Kuadran 3 berisi faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan serta realitanya faktor-faktor tersebut memiliki kinerja tidak terlalu istimewa. Sehingga variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran 3 perlu dipertimbangkan kembali, hal ini dikarenakan kontribusi variabel terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

4) Kuadran 4 (*Posibble Overkill*)

Kuadran 4 berisi faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan serta kinerja yang terlalu berlebihan. Sehingga variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran 4 dapat dikurangi agar fasilitas dapat menghemat biaya.

2.8 Uji keabsahan

Validitas dan reliabilitas memegang peranan yang sangat penting dalam penelitian. Sebelum alat ukur tersebut dipakai, lebih dahulu harus diukur tingkat validitas setiap butir dan reliabilitas alat ukur. Validitas dan reliabilitas yang tinggi akan memberikan informasi yang baik mengenai keadaan subjek yang diteliti.

Pengujian keabsahan data dalam penelitian ini menekankan ketekunan peneliti dalam pengumpulan data. Sebisa mungkin menghindari kesalahan dalam merumuskan latar belakang tujuan penelitian. Dengan demikian, tidak terjadi kesalahan dalam pengumpulan data. Selain itu, peneliti juga harus mengecek hasil wawancara, kuesioner, teori dan observasi lapangan. Apabila peneliti menganggap informasi yang diperoleh cukup untuk menarik kesimpulan, maka peneliti tidak perlu meningkatkan partisipasi. Namun jika hasilnya sebaliknya, maka peneliti terpaksa meningkatkan partisipasinya.

2.8.1. Uji Validasi

Dalam menjalankan fungsi pengukurannya, validitas didefinisikan sebagai ketepatan dan kecermatan alat ukur. Suatu alat ukur atau pengumpul data dikatakan valid apabila alat ukur tersebut dapat memberikan hasil pengukuran yang sesuai dengan tujuan diadakannya pengukuran (Soselisa, 2016). Menguji validitas suatu alat ukur dapat mempergunakan kriteria dalam dan kriteria luar. Kriteria dalam kriteria yang diambil dari alat ukur itu sendiri. Sedangkan kriteria luar adalah kriteria yang diambil dari luar alat ukur itu. Data yang sudah dikumpulkan dapat dikatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel.

Cara yang dipergunakan untuk mengukur validitas skala dalam penelitian ini adalah menggunakan kriteria pembandingan yang berasal dari dalam alat ukur itu sendiri. Pengujian validitas cara ini dilakukan dengan mengkorelasikan skor masing-masing butir item dengan nilai total. Teknik yang digunakan untuk menguji validitas dalam hal ini menggunakan perangkat lunak SPSS versi 23.

2.8.2. Uji reliabilitas

Reliabilitas diterjemahkan dari kata reliability. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi maksudnya adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel. Walaupun reliabilitas mempunyai berbagai nama lain seperti ketepatan, keterandalan, keajegan, konsistensi, kestabilan dan sebagainya, namun ide pokok dalam konsep reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila alat tersebut mempunyai keajegan atau dapat diandalkan

konsistensinya dalam pengukuran (Soselisa, 2016). Pendekatan yang digunakan untuk mendapatkan atau mencari reliabilitas alat ukur dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode reliabilitas internal, yaitu melakukan perhitungan berdasarkan dari data instrument tersebut saja dan diperoleh dengan cara menganalisis data dari satu kali hasil pengujian saja.

Pengujian yang dilakukan untuk menguji reliabilitas menggunakan metode cronbach alpha, data yang tidak reliabel, tidak dapat di proses lebih lanjut karena akan menghasilkan kesimpulan yang bias, suatu alat ukur yang dinilai reliabel jika pengukuran tersebut menunjukkan hasil-hasil yang konsisten dari waktu ke waktu.

1. Jika nilai cronbach appha $\alpha > 0,6$ maka reliabel.
2. Jika nilai cronbach appha $\alpha < 0,6$ maka tidak reliabel.

2.9 Triangulasi

Triangulasi pada hakikatnya adalah pendekatan multimetode yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan dan menganalisis data, memastikan fenomena yang diteliti dapat dipahami secara komprehensif dari berbagai sudut pandang (Rahardjo, 2010).

Dalam penelitian kualitatif, triangulasi dilakukan dengan membandingkan informasi atau data yang diperoleh melalui cara yang berbeda, seperti membandingkan wawancara, observasi, dan survei. Sebagai contoh, kebenaran suatu informasi dapat dicek melalui wawancara dan kemudian diverifikasi melalui pengamatan langsung di lapangan. Triangulasi juga dapat dilakukan antar-informan yang berbeda untuk memastikan keandalan data. Karena itu, teknik ini penting untuk memperoleh kebenaran tingkat tinggi dan gambaran yang utuh, terutama jika data awal yang diperoleh diragukan keabsahannya (Rahardjo, 2010).

Penelitian ini secara spesifik menerapkan triangulasi teknik dengan menggabungkan hasil observasi lapangan, wawancara mendalam, dan survei kuantitatif (kuesioner) kepada pengunjung. Penggunaan tiga teknik berbeda ini memastikan data yang diperoleh saling melengkapi dan menguatkan. Dengan demikian, keabsahan temuan penelitian teruji, menjadikannya lebih valid dan objektif dalam menggambarkan persepsi pengunjung.

2.10 Pelaksanaan penelitian

Tabel 3. 1 tahapan penelitian

Latar Belakang	Rumusan Masalah	Tujuan Penelitian	Jenis Penelitian	Teknik Sampling	Teknik Pengumpulan Data	Analisis Data	Uji Keabsahan
Peneliti melakukan kunjungan lapangan guna mengetahui kondisi lapangan sebagai data awal, terlihat Wisata bungaaja terasa sepi pada beberapa waktu terakhir. Hasil tersebut sesuai dengan data pada tahun 2021 (71.331), tahun 2022 (51.049), tahun 2023 (46.366) dan tahun 2024 (46.591). berdasarkan data tersebut pengunjung wisata cenderung turun setiap tahunnya. Pengunjung wisata menganggap kalau fasilitas wisata kurang memadai, dengan hasil wawancara beberapa pengunjung yang mengatakan kolam anak-anak yang kurang memadai, toilet dan ruang ganti masi kurang, di lihat dari data yang ada sehingga butuh tinjauan lebih lanjut terhadap pelayanan fasilitas wisata.	Bagaimana persepsi pengunjung terhadap fasilitas dan pelayanan di Kolam Bungaaja Maros?	Mengidentifikasi persepsi pengunjung terhadap fasilitas dan pelayanan di Kolam Bungaaja Maros.	Kuantitatif	Accidental	Angket Observasi wawancara	Deskriptif, Importance - Performance Analysis (IPA)	Triangulasi (gabungan teori dengan hasil data dari observasi, survei (angket) dan wawancara)
	Faktor-faktor apa yang paling mempengaruhi persepsi pengunjung terhadap fasilitas Wisata Kolam Bungaaja Maros?	Mengidentifikasi Faktor-faktor yang paling mempengaruhi persepsi pengunjung terhadap fasilitas dan pelayanan Wisata Kolam Bungaaja Maros.	Kualitatif	Accidental	Angket Observasi wawancara	Deskriptif	

Sumber : Olah Data, 2024

2.11 Parameter pengamatan

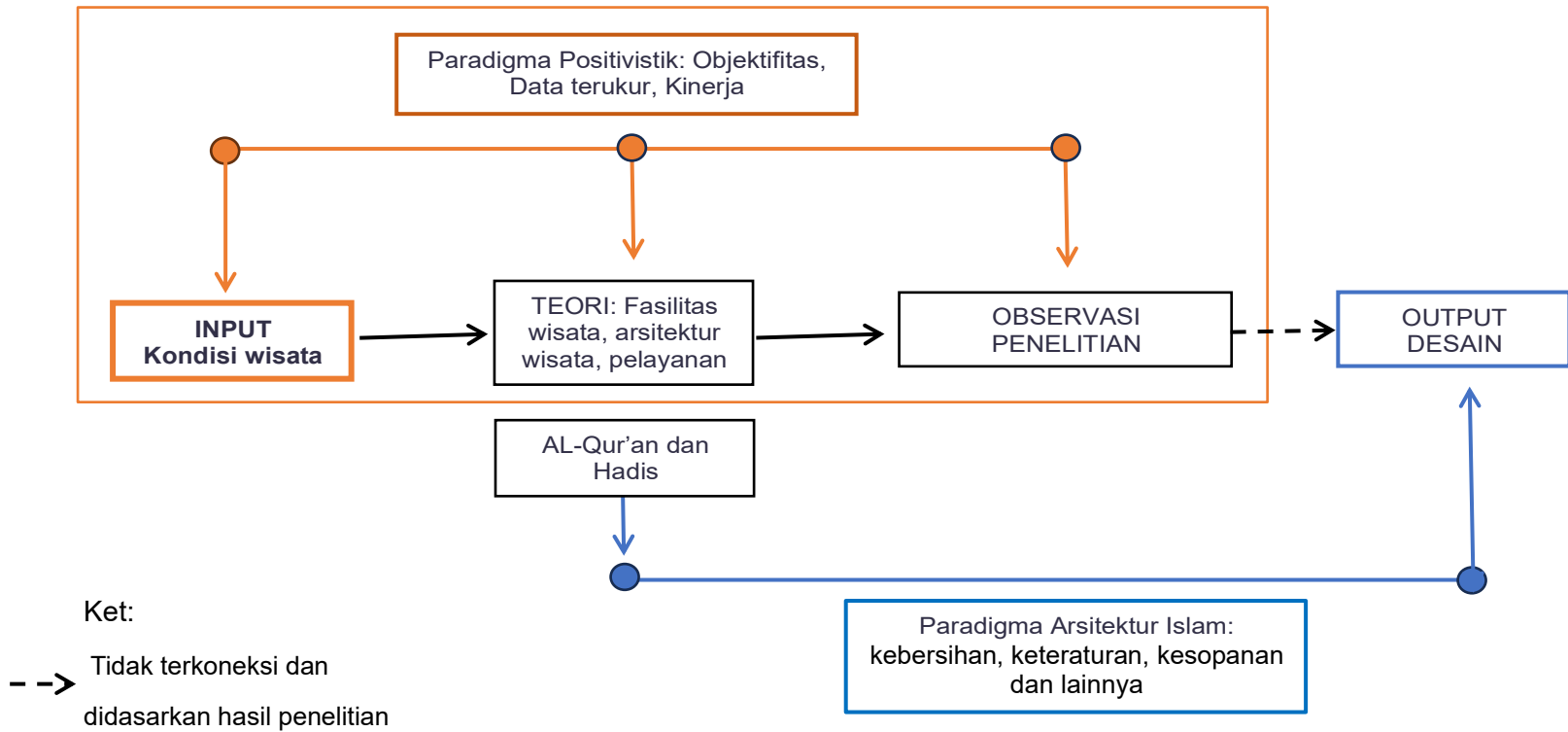
Parameter pengamatan merupakan acuan yang digunakan peneliti untuk menilai dan memahami berbagai aspek yang memengaruhi persepsi pengunjung terhadap destinasi wisata. Tujuannya adalah untuk memperoleh data yang terukur dan objektif mengenai kualitas fasilitas dan pelayanan yang dirasakan oleh pengunjung.

Tabel 3. 2 Parameter Pengamatan

Parameter	Indikator Pengamatan
Fasilitas	Bentuk, fungsi, lokasi, mutu/kualitas serta kemudahan akses menuju dan di dalam destinasi wisata
Pelayanan	Pelayanan petugas, informasi, pelayanan tambahan Tingkat kepuasan, rasa aman dan nyaman

Parameter pengamatan dalam penelitian ini meliputi aspek fasilitas dan pelayanan yang masing-masing diamati melalui indikator seperti bentuk, fungsi, mutu, pelayanan petugas, informasi, tingkat kepuasan, rasa aman, serta kemudahan akses menuju dan di dalam destinasi wisata.

Skema 2 1 Proses Penelitian



Skema ini menggambarkan alur proses penelitian yang menggabungkan pendekatan positivistik dengan paradigma arsitektur Islam secara terpadu.

1. Input

Tahap awal penelitian dimulai dari pengumpulan data dasar dan informasi awal yang menjadi masukan utama dalam penelitian. Data ini berupa kondisi eksisting kawasan, kebutuhan fasilitas, serta karakteristik pengunjung.

2. Teori

Setelah data dasar diperoleh, penelitian masuk pada tahap kajian teori, yang mencakup teori tentang fasilitas wisata, arsitektur wisata, dan pelayanan. Di tahap ini, teori digunakan untuk membentuk kerangka berpikir yang objektif sesuai dengan paradigma positivistik, yaitu menekankan pada objektivitas, data terukur, dan kinerja.

3. Observasi Penelitian

Tahap berikutnya adalah observasi lapangan, di mana peneliti menilai secara langsung kondisi kawasan wisata berdasarkan teori yang telah dikaji. Hasil observasi kemudian digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, dan kebutuhan perbaikan fasilitas.

4. Output Desain

Tahap akhir menghasilkan output desain, yaitu rekomendasi atau konsep perancangan yang berdasarkan hasil observasi dan teori, dengan memperhatikan nilai-nilai Islam sebagai dasar moral dan estetika.

5. Paradigma Arsitektur Islam

Sepanjang proses penelitian dari teori hingga output desain, digunakan pula paradigma arsitektur Islam yang menekankan nilai kebersihan, keteraturan, dan kesopanan. Paradigma ini berjalan paralel dengan pendekatan positivistik, menjadi landasan etis dan spiritual agar hasil penelitian tidak hanya fungsional, tetapi juga selaras dengan prinsip Islam yang diterapkan pada saran desain pengembangan wisata.