

PENGELOLAAN PENGUNJUNG PADA ANDALUS WISATA KELUARGA KABUPATEN KAMPAR

Oleh : Muhammad Reza

Pembimbing : Musadad

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

The progress and development of a tourist attraction is always accompanied by good management methods. Among the most important is the management of visitors given attractions ranging from before visiting, during a visit and after a visit. Andalus Family Tourism is a tourist attraction that has its own way of managing visitors. This study aims to find out how to manage visitors in the Family Tourism Andalus. This research uses descriptive qualitative method to analyze the problem based on interview data collection techniques, observation, and documentation which are then drawn conclusions. The subject of this study was obtained from the results of interviews with key informants, namely, the deputy chairman of the Andalus Family Tourism management. And the results of the research carried out, it appears that the manager of the Family Tourism Andalus shows that management specifically for managing visitors is still in the starting stage and looks simple. Management is still focused on tourist attractions. So that it has not made this tourist attraction a halal tourist attraction.

Keywords: Management

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bagi sebagian negara berkembang, pariwisata dipandang sebagai salah satu mesin pembangun ekonomi negara. Tiga puluh tahun yang lalu para ahli melibatkan pariwisata sebagai paspor menuju pembangunan dan hingga kini sebutan itu masih relevan. DiIndonesia, politik pembangunan sangat tegas menggariskan, bahwa kepariwisataan merupakan bagian integral dari pembangunan nasional

dan harus dilakukan secara sistematis, terencana, terpadu, berkelanjutan, dan bertanggung jawab dengan tetap memberikan perlindungan terhadap nilai-nilai agama, budaya yang hidup dalam masyarakat, kelestarian dan mutu lingkungan hidup, serta kepentingan nasional. Penegasan tersebut menunjukan urgensi perencanaan dan pengelolaan semua sumberdaya pariwisata sebagai basis untuk menjamin hasil yang optimal dan berkelanjutan bagi seluruh masyarakat. Penekanan pada aspek pengembangan pariwisata berkelanjutan didalam Undang-

Undang semakin menegaskan pentingnya manajemen destinasi pariwisata yang profesional agar seluruh produk pariwisata mampu memberikan nilai tambah yang optimal dalam jangka waktu yang panjang.

Andalus Wisata Keluarga juga sudah mempunyai sarana dan prasarana yang memadai dalam konteks objek wisata yang baru berdiri. Namun menjadi pekerjaan rumah bagi pihak pengelola Andalus Wisata Keluarga yaitu terus memantapkan sarana prasarana yang sudah ada dengan memberikan atraksi-atraksi pariwisata terbaru sehingga tidak menjadikan suatu yang monoton bagi calon pengunjung. Dari paparan diatas penulis ingin meneliti lebih lanjut mengenai pengelolaan dengan melihat tanggapan wisatawan terhadap cara pengelolaan pengunjung yang menerapkan keterbatasan ruang gerak bagi para pengunjung remaja yang datang di objek tersebut sehingga timbulalah suatu permasalahan. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Pengelolaan Pengunjung Pada Andalus Wisata Keluarga Kabupaten Kampar”**

1.2 Rumusan Masalah

“Bagaimana pengelolaan pengunjung pada Andalus Wisata Keluarga”

1.3 Batasan Masalah

Penulis hanya membahas mengenai pengelolaan pengunjung pada Andalus Wisata Keluarga Kabupaten Kampar.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengelolaan pengunjung pada Andalus Wisata keluarga Kabupaten Kampar.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala dalam pengelolaan pengunjung pada Andalus Wisata keluarga Kabupaten Kampar.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dari Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk Mahasiswa
2. Bagi Pemerintahan
3. Untuk Objek Wisata

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pariwisata

Pariwisata menjadi salah satu sumber devisa bagi Negara-negara besar dan Negara berkembang, termasuk Indonesia sebagai sumber pemasukan langsung ke Negara maupun langsung kepada masyarakat disekitar objek wisata tersebut. Pariwisata adalah salah satu jenis industri baru yang mampu menghasilkan pertumbuhan ekonomi yang cepat dalam penyediaan lapangan kerja, peningkatan penghasilan, standar hidup serta menstimulasi sektor-sektor produktivitas lainnya. Selanjutnya sebagai sektor yang kompleks juga meliputi industri-industri klasik yang sebenarnya seperti industri kerajinan dan cinderamata, penginapan dan transportasi, secara ekonomis juga dipandang sebagai industri (Pendit, 1990).

2.2 Pengertian Pengelolaan

Pengelolaan diartikan sebagai suatu rangkaian pekerjaan atau usaha yang di lakukan oleh sekelompok

orang untuk melakukan serangkaian kerja dalam mencapai tujuan tertentu. Definisi pengelolaan oleh para ahli terdapat perbedaan-perbedaan hal ini disebabkan karena para ahli meninjau pengertian dari sudut yang berbeda-beda. Ada yang meninjau pengelolaan dari segi fungsi, benda, kelembagaan dan yang meninjau pengelolaan sebagai suatu kesatuan. Namun jika dipelajari pada prinsipnya definisi-definisi tersebut mengandung pengertian dan tujuan yang sama.

2.2.1 Fungsi Pengelolaan

Menurut Terry, G. (2010). fungsi pengelolaan dalam bukunya *Principle Management* adalah :

- a. Perencanaan (*Planning*)
- b. Pengorganisasian (*Organization*)
- c. Penggerakkan (*Actuating*)
- d. Pengawasan (*Controlling*)

2.2.2 Prinsip-Prinsip Dasar Pengelolaan Pariwisata

- a. Pembangunan dan pengembangan pariwisata haruslah didasarkan pada kearifan lokal dan *special local sense* yang merefleksikan keunikan peninggalan budaya dan keunikan lingkungan.
- b. Preservasi, proteksi, dan peningkatan kualitas sumber daya yang menjadi basis pengembangan kawasan pariwisata.
- c. Pengembangan atraksi wisata tambahan yang mengakar pada khasanah budaya lokal.
- d. Pelayanan kepada wisatawan yang berbasis keunikan budaya dan lingkungan lokal.
- e. Memberikan dukungan dan legitimasi pada pembangunan

dan pengembangan pariwisata jia terbukti memberikan manfaat positif, tetapi sebaliknya.

2.3 Konsep Pengunjung.

2.3.1 Karakteristik Pengunjung

- a. Jenis kelamin yang dikelompokkan menjadi laki-laki dan perempuan
- b. Usia adalah umur responden pada saat survei
- c. Kota atau daerah asal adalah tempat tinggal responden
- d. Tingkat pendidikan responden.
- e. Status pekerjaan responden
- f. Status perkawinan responden
- g. Pendapatan perbulan responden

2.3.2 Pendekatan Pengelolaan Pengunjung

Para ahli (*Danamik, Teguh 2012:55*) menyatakan bahwa peran OMD dalam pengelolaan pengunjung dapat dilakukan dengan empat pendekatan berikut, yakni :

1. Penegelolaan penyediaan jasa. menikmati atraksi.
2. Pengelolaan permintaan kunjungan ke destinasi..
3. Penegelolaan kemampuan sumberdaya untuk mendukung pemanfaatan atraksi.
4. Pengelolaan dampak pemanfaatan atraksi.

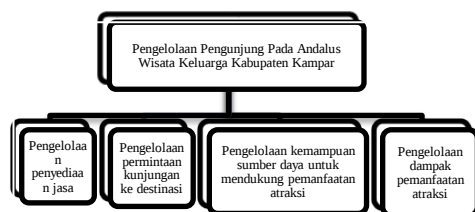
2.4 Pengertian Wisata Halal :

Menurut Sofyan, definisi dari wisata syariah atau wisata halal lebih luas dari wisata religi, yaitu berwisata yang didasarkan pada nilai-nilai syariah Islam. Konsumen wisata syariah bukan hanya umat muslim tetapi juga non muslim yang ingin

menikmati kearifan lokal. (Riyonto 2012:33). Wisata syariah atau wisata halal tidak berbeda jauh dari wisata pada umumnya, wisata halal juga merupakan suatu konsep wisata yang memudahkan wisatawan muslim untuk memenuhi kebutuhan berwisata mereka.

2.5 Kerangka Pikir

Berdasarkan teori yang telah diuraikan sebelumnya, maka variable yang digunakan adalah sebagai berikut:



Sumber: Damanik dan Teguh (2012)

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian ini adalah menggunakan desain kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penulis bermaksud untuk menggambarkan kondisi atau keadaan sesungguhnya dengan cara mengumpulkan data dan informasi lapangan kemudian dijelaskan dalam bentuk uraian tanpa menguji hipotesis atau membuat prediksi sebelumnya.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada objek wisata Andalusi Wisata Keluarga yang terletak di Desa Silam, Kecamatan Kuok, Kabupaten Kampar, Riau.

b. Waktu Penelitian

Waktu penelitian penulis membutuhkan waktu perkiraan dari

bulan Maret 2019 sampai dengan Mei 2019.

3.3 Key Information

Peneliti menjadikan key information dalam penelitian ini adalah Pengelola Andalusi Wisata Keluarga Kabupaten Kampar dan dibantu dengan teknik studi observasi, dokumentasi, dan wawancara mendalam bersama para informant.

3.4 Jenis dan Sumber Data

- Data Primer
- Data Sekunder

3.5 Teknik Pengumpulan Data

- Wawancara
- Observasi
- Dokumentasi

a. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari penelitian lapangan diolah dengan maksud agar dapat memberikan informasi atau keterangan yang berguna untuk dianalisis. Sesuai dengan topik masalah dan tujuan penelitian, metode teknik analisis data yang dipakai pada penelitian ini adalah teknik kualitatif deskriptif.

- Reduksi Data (*Data Reduction*)
- Penyajian Data (*Display Data*)
- Penarikan Kesimpulan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Andalusi Wisata Keluarga

Andalusi Wisata Keluarga adalah salah satu objek wisata yang berlokasi Desa Silam, yang merupakan salah satu desa yang terletak di wilayah Kecamatan Kuok, Kabupaten Kampar.

Pada awalnya tempat ini bukanlah objek wisata, melainkan usaha perikanan dan perkebunan kelapa sawit juga getah karet yang telah didirikan oleh bapak Erisman, S.Pd dan kemudian dilanjutkan oleh anak pertamanya yang bernama Muhammad Fadli, S.Pi. Usaha keluarga ini mulai digeluti pada tahun 2000. Dengan luas lahan sekitar kurang lebih 20 Hektar, pemanfaatan lahan ini dimanfaatkan dengan semaksimal mungkin sehingga dapat penghasilan yang diinginkan. Akhirnya pada tahun 2017 tepatnya bulan Oktober Bapak Erisman dan anak keduanya yang sekarang mengelola Andalus Wisata Keluarga yang bernama Walid, S.I.Kom membeli 2 ekor kuda tunggang.

Tepatnya pada tanggal 16 Desember 2017, Andalus Wisata Keluarga resmi dibuka menjadi salah satu objek wisata keluarga yang ada di Kabupaten Kampar. Hanya beberapa waktu berselang dibukanya objek wisata ini kunjungan wisatawan yang datang di akhir tahun 2017 dan saat itu bertepatan dengan liburan sekolah, wisatawan telah berkunjung mencapai kurang lebih 1.000 pengunjung. Antusias masyarakat sekitar daerah objek wisata dan dari lar Kabupaten Kampar juga sangat mengispirasi oleh pihak pengelola, sehingga semakin hari semakin banyak inovasi atau ragam atraksi wisata. Hal ini juga pengelolaan media sosial yang dianggap mampu meningkatkan jumlah kunjungan yang datang ke Andalus Wisata Keluarga. Pihak pengelola sadar akan besarnya peran media sosial yang dapat berpengaruh terhadap perkembangan Andalus Wisata Keluarga kedepannya.

4.1.2 Struktur Keanggotaan Andalus Wisata Keluarga

Dalam pengelolaan objek wisata, ada beberapa orang yang bekerja dibalik jalannya suatu atraksi wisata beserta pelayanannya sehingga menjadikan peningkatan terhadap daya jual objek wisata tersebut.

4.1.3 Atraksi dan Harga Tiket Wahana Andalus Wisata Keluarga

Dengan berdirinya Andalus Wisata Keluarga menandakan objek wisata di Kabupaten Kampar mengalami perkembangan, terutama pada objek wisata keluarga yang menjadi primadona atau pilihan dari para calon pengunjung baik di dalam maupun diluar daerah kabupaten Kampar. Adapun yang menjadi alasan pengunjung untuk datang ke Andalus Wisata Keluarga adalah atraksi yang dikelola oleh pihak Andalus Wisata Keluarga diantaranya :

1. Berkuda
2. Memanah
3. Berenang
4. ATV / Motocross
5. Bersampan & Sepeda Air
6. Memancing
7. Mini Zoo
8. Spot Foto Instagramable

Dalam hal ini pihak pengelola Andalus Wisata keluarga ingin memberikan kemudahan kepada setiap pengunjung yang datang dan ingin mengetahui letak dari wahana apa saja yang bisa dinikmati. Bukan hanya itu pengunjung juga mengetahui tarif dari setiap wahana yang ada. Hal ini sangat memudahkan bagi pengunjung yang datang ke Andalus Wisata Keluarga.

4.2 Pengelolaan Pengunjung Andalus Wisata Keluarga

Suatau objek wisata yang dapat mendatangkan banyak pengunjung menandakan objek wisata tersebut dapat dikelola oleh pihak pengelola dengan baik dan benar. Hal ini dapat memberikan dampak yang positif bagi calon pengunjung yang akan datang. Hal ini juga berlaku bagi Andalus Wisata Keluarga yang mengelola dengan tepat objek wisata sehingga dapat mendatangkan pengunjung. Pengelolaan pengunjung yang benar, menjadikan tolak ukur terpenting dari jumlah kunjungan yang akan datang bagi Andalus Wisata Keluarga.

Keseluruhan cara pengelolaan pengunjung mulai dari sebelum datang, kemudian berwisata, dan terakhir pulang membawa kesan yang baik adalah cara pengelolaan pengunjung di Andalus Wisata Keluarga yang akan dipertahankan. Sehingga komitmen ini memberikan dampak positif bagi Andalus Wisata Keluarga itu sendiri dengan menjadikan salah satu objek wisata pilihan pertama di Kabupaten Kampar.

4.2.1 Pengelolaan Penyediaan Produk Wisata

Adapun pengelolaan penyediaan jasa produk wisata pada Andalus Wisata Keluarga merupakan keseluruhan pelayanan yang diberikan mulai dari sebelum calon pengunjung datang sampai sesudah pengunjung meninggalkan Andalus Wisata Keluarga. Sesuai dengan pengertian dari produk wisata itu sendiri, ada tiga komponen yang harus ada didalamnya yaitu (daya tarik, fasilitas dan aksesibilitas). Berikut uraian dari wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada pihak

pengelola Andalus Wisata Keluarga yaitu Bapak Walid.

“Menurut kami hal yang sering menjadi ketertarikan bagi para calon pengunjung pada Andalus Wisata Keluarga adalah adanya atraksi atau wahana berkuda yang masih jarang ditemukan pada objek wisata lainnya, sehingga tidak heran adanya antusias yang tinggi untuk sekedar mencoba berkuda yang akan dipandu langsung oleh pengelola Andalus Wisata Keluarga. Dengan konsep olahraga (Sunnah) seperti berkuda, memanah dan berenang dan memadukan dengan spot foto yang kekinian atau instagramable juga merupakan cara yang dilakukan oleh kami pihak pengelola Andalus Wisata Keluarga.” (wawancara penulis dengan bapak walid, wakil ketua pengelola Andalus Wisata Keluarga pada 21 April 2019)

Melalui wawancara ini penulis menyimpulkan bahwa yang menjadikan daya tarik wisata pada Andalus Wisata Keluarga menurut pihak pengelola itu sendiri adalah atraksi wisata berkuda yang paling banyak diminati serta dipadukan dengan atraksi wisata olahraga (Sunnah) seperti berkuda, memanah dan berenang yang kekinian, karena Andalus Wisata Keluarga memberikan konsep wisata yang asik dengan atraksi wisata pada yang mengedepankan spot foto yang bagus sehingga bisa menjadi bahan koleksi di media sosial para pengunjung yang datang.

Dengan adanya atraksi wisata yang telah dibuat dengan sedemikian bagus dan dianggap akan mendatangkan pengunjung nantinya. Hal ini akan terwujud apabila dapat dipromosikan dengan baik dan benar. Sehingga cara promosi yang dilakukan pihak pengelola objek wisata sangat perlu diperhatikan, sehingga target pengunjung yang akan didatangkan sesuai dengan keinginan dari pihak pengelola. Andalus Wisata Keluarga memiliki cara tersendiri dalam mengelola cara promosi demi untuk mendatangkan pengunjung. Berikut uraian dari wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada pihak pengelola Andalus Wisata Keluarga yaitu Bapak Walid.

“Dalam promosi kami sebenarnya masih banyak belajar dari pengelola objek wisata lainnya. Apalagi kami masih baru dalam bermain di objek wisata. Tapi kami pengelola sadar akan peran media sosial pada zaman sekarang ini. Kami fokus di media sosial yang sering digunakan oleh masyarakat. Contohnya saja yaitu instagram dan youtube. Akun media sosial ini yang sering kami lakukan promosi didalamnya. Kebetulan saya pribadi lulusan dari Ilmu Komunikasi. Terkadang kami juga mendatangkan endorse lokal yang mendukung media sosial kami. Hal ini sangat berpengaruh terhadap tingkat kunjungan yang ada pada Andalus Wisata Keluarga. Terkadang juga kami mempromosikan secara jemput bola yaitu melakukan promosi di sekolah-sekolah

dan tingak universitas yang ada di sekitan Kabupaten Kampar dan Rokan Hulu dikarenakan kami ada paket untuk acara gathering. Dan masih banyak lagi mereka yang membantu kami, sehingga banyak pengunjung yang datang di Andalus Wisata Keluarga.”

(wawancara penulis dengan bapak walid, wakil ketua pengelola Andalus Wisata Keluarga pada 21 April 2019)

Kemudian mengenai fasilitas yang menjadi pendukung untuk pengunjung dapat dengan nyaman menikmati wahana atau atraksi wisata yang ada juga merupakan suatu hal yang penting dalam pengelolaan mengenai pengunjung. Apabila baik fasilitas yang dimiliki oleh objek wisata maka semakin nyaman juga pengunjung untuk menikmati wahana atau atraksi wisata yang ada, tanpa perlu ada kekhawatiran dalam diri pengunjung. Salah satu yang mendasar ketika pengunjung datang dan pertama kali kesan yang diambil adalah suasana ditiket objek wisata. Andalus Wisata Keluarga juga memiliki hal yang sama dengan objek wisata lainnya. Berikut uraian dari wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada pihak pengelola Andalus Wisata Keluarga yaitu Bapak Walid

“Fasilitas pendukung untuk para pengunjung di Andalus Wisata Keluarga sebenarnya masih dalam tahap pengembangan dan pembangun, sebab Andalus Wisata Keluarga sendiri masih berumur kurang lebih dua tahunan. Sehingga masih dalam tahap wajar untuk

fasilitas pendukung wisata. Untuk fasilitas tiket masuk, kami pihak pengelola sudah membuat semacam loket tempat untuk pembelian tiket masuk. Nah, untuk harganya kita pihak pengelola memberikan harga untuk dewasa 15 ribu dan untuk anak-anak 10 ribu. Tiket masuk itu sudah termasuk paket berenang untuk anak-anak dan bisa ditukarkan dengan teh es segar yang disediakan oleh pengelola. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar pengunjung bisa berinteraksi dengan pihak pengelola. Pengelola juga memberikan semacam denah tempat lokasi atraksi wisata yang ada di Andalus Wisata Keluarga. Sehingga para pengunjung tidak merasa kebingungan untuk memilih lokasi mana yang menjadi pilihan. Jika masih merasa bingung pengunjung juga boleh bertanya pada semua anggota pengelola Andalus Wisata Keluarga yang siap sedia melayani para pengunjung yang datang” (wawancara penulis dengan bapak walid, wakil ketua pengelola Andalus Wisata Keluarga pada 21 April 2019)

Melalui wawancara ini penulis mengambil kesimpulan bahwa pengelolaan Andalus Wisata Keluarga pada fasilitas tiket masuk masih dalam proses tahap pengembangan. Walau hanya sekedar loket sederhana namun sudah memiliki fasilitas dalam pengelolaan tiket masuk. Tiket masuk tersebut juga sudah termasuk

paket berenang bagi anak-anak dan juga bisa ditukarkan untuk segelas teh es segar yang telah disediakan pihak pengelola. Dalam mengurangi kebingungan bagi pengunjung, pihak pengelola juga memberikan semacam peta lokasi atraksi wisata yang ada di Andalus Wisata Keluarga. Hal ini sangat membantu pengunjung dalam memilih lokasi wahana yang ingin dinikmati. Walau hanya terkesan sederhana yang di terapkan oleh pengelola Andalus Wisata Keluarga, namun ini juga berdampak bagi penilaian pertama pada pengunjung yang datang. Sehingga akan berdampak bagus untuk pengunjung dapat menikmati suasana di Andalus Wisata Keluarga.

Kemudian fasilitas pendukung parkir kendaraan untuk pengunjung yang datang bisa menjadi pendukung fasilitas yang penting. Terdapat juga banyak alasan bagi pengunjung untuk tidak berkunjung ke objek wisata dikarenakan lahan parkir yang belum memadai. Berikut ini merupakan wawancara penulis bersama pihak pengelola tentang fasilitas lahan parkir di Andalus Wisata Keluarga yaitu Bapak Walid

“Untuk lahan parkir yang disediakan oleh pihak pengelola Andalus Wisata Keluarga kami kira sudah memadai dengan kondisi pengunjung yang tidak terlalu ramai. Namun sekiranya masuk dihari libur panjang, kami pihak pengelola membuat alternatif lahan parkir kendaraan. Tepatnya dibagian lahan latihan berkuda atau pedok kuda yang sering dipakai untuk latihan berkuda. Setiap kendaraan yang datang

langsung diarahkan oleh pihak pengelola. Parkir di Andalus Wisata Keluarga tidak dipungut biaya sedikitpun” (wawancara penulis dengan bapak walid, wakil ketua pengelola Andalus Wisata Keluarga pada 21 April 2019)

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan untuk lahan parkir di Andalus Wisata Keluarga sudah memadai dengan jumlah kunjungan yang tidak terlalu banyak. Namun jika sudah memasuki libur panjang pihak pengelola membuat lahan parkir cadangan disekitaran lahan latihan berkuda yang cukup luas. Dengan lahan yang dirasa cukup luas sudah dapat membantu untuk menambah jumlah lahan parkir apabila jumlah kunjungan bertambah. Parkir di Andalus Wisata Keluarga juga tidak dipungut biaya sedikitpun karena sudah termasuk biaya masuk objek wisata.

Sarana ibadah bagi pengunjung yang beragama Islam khususnya sangat penting disetiap objek wisata. Hal ini juga sebagai penialain khusus bagi pengunjung yang beragama Islam mulai dari mudahnya menjangkau fasilitas pendukung sarana ibadah tersebut, diantaranya yaitu fasilitas berwudhu yang harus nyaman bagi pengunjung laki-laki dan perempuan. Banyak sekali objek wisata yang bagus dalam pelayanan dan fasilitas pendukung atraksi wisata namun meminimkan untuk fasilitas sarana ibadah yang dapat mengganggu pengunjung untuk beribadah. Berikut uraian dari wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada pihak pengelola Andalus Wisata Keluarga yaitu Bapak Walid.

“Sarana ibadah untuk Mushola memang kami akui masih sederhana dan bisa kurang apabila jumlah pengunjung yang ingin Shalat itu banyak. Karean Mushola kami itu hanya tempat sementara yang kami akan bangun lagi yang permanen. Sehingga pengunjung tidak perlu lagi antri dalam melakukan ibadah Shalat. Fasilitas tempat berwudhu juga kami minim, walau kami sudah menyediakan tempat berwudhu namun kami belum memisahkan antara laki-laki dan perempuan. Namun kami pastikan akan membangun fasilitas yang bagus untuk sarana ibadah dan fasilitas didalamnya.” (wawancara penulis dengan bapak walid, wakil ketua pengelola Andalus Wisata Keluarga pada 21 April 2019).

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan untuk sarana ibadah dan fasilitas di Andalus Wisata Keluarga masih minim, sehingga untuk pengunjung yang ingin melaksanakan ibadah terasa terganggu. Namun hal tersebut hanya bersifat sementara karena pihak pengelola akan membangun sarana ibadah yang permanen lengkap dengan fasilitas pendukung ibadah yang lengkap. Hal ini karena Andalus Wisata Keluarga masih menjadi objek wisata baru, sehingga masih berfokus pada inovasi atraksi wisata yang ada, demi mendatangkan pengunjung lebih banyak lagi.

Apabila pengunjung susah untuk mendapatkan toilet umum maka ini merupakan penilaian yang buruk terhadap pihak pengelola.

Berikut uraian dari wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada pihak pengelola Andalus Wisata Keluarga yaitu Bapak Walid.

“Sarana untuk toilet umum Alhamdulillah sudah kita siapkan, baru ini toilet kita sudah permanen dan jumlahnya banyak. Air dan klosetnya sudah kita perbaiki dan akan membuat kenyamanan bagi pengunjung yang ingin membuang air besar atau air kecil. Toilet umum kami sediakan juga tanpa ada pungutan biaya sedikitpun.” (wawancara penulis dengan bapak walid, wakil ketua pengelola Andalus Wisata Keluarga pada 21 April 2019).

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan untuk sarana toilet umum yang ada di Andalus Wisata Keluarga sudah terbilang memadai untuk kenyamanan pengunjung ketika ingin menggunakan fasilitas toilet umum. Hal ini dirasakan sangat berguna bagi kenyamanan pengunjung. Toilet umum yang ada di Andalus Wisata Keluarga dalam keadaan baru dan ada beberapa banyak jumlahnya yang siap digunakan dengan dilengkapi air dan kloset yang bagus.

Tidak menutup kemungkinan aksesibilitas atau sarana jalan untuk menuju objek wisata yang baik akan menimbulkan tingkat kunjungan yang meningkat. Namun sebaliknya objek wisata yang kurang memperhatikan aksesibilitas menuju objek wisata tersebut, akan mengalami masalah tingkat kunjungan yang tidak pernah meningkat. Andalus Wisata Keluarga memiliki masalah dalam aksesibilitas dalam menuju

masuk kawasan wisata, sebab objek wisata ini terletak didalam kawasan kolam ikan yang jauh dari jalan raya. Berikut uraian dari wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada pihak pengelola Andalus Wisata Keluarga yaitu Bapak Walid.

“Untuk akses jalan kami pihak pengelola juga berusaha untuk memberikan kemudahan bagi pengunjung yang ingin datang. Jalan untuk masuk memang sedikit curam tapi ini sudah kita landaikan agar tidak terlalu curam. Memang jalan masih tanah karena baru sekiranya kita keruk untuk pelebaran menggunakan alat berat. Untuk petunjuk arah juga kita sediakan mulai masuk jembatan rantau berangin kampar, sampai simpang pintu masuk kawasan Andalus Wisata Keluarga. Hal ini mudah-mudahan dapat membantu pengunjung agar mudah menemukan lokasi objek wisata kita.”

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan terhadap aksesibilitas atau sarana jalan menuju Andalus Wisata Keluarga sudah taraf memadai bagi pendatang baru. Memang akses menuju wisata ini masih dikatakan baru, jalan masuk masih tanah dan agak sedikit curam serta sedikit berbatu. Namun seperti adanya keseriusan dari pihak pengelola karena dalam waktu singkat pihak pengelola sudah memisahkan antara akses jalan masuk dan keluar dengan mengorek tanah menggunakan alat berat. Sehingga antara pintu masuk dan keluar pengunjung menggunakan kendaraan sudah berbedaa jalur.

Ditambah untuk penunjuk jalan sudah sangat bagus, karena ketika pengunjung melawati simpang antara menuju Sumatera Barat dan Kabupaten Rokan Hulu maka akan ada petunjuk jalan yang mengarahkan pengunjung untuk ke arah Kabupate Rokan Hulu dan setiap kilometer akan ada panduan menuju Andalus Wisata Keluarga. Tentu hal ini memudahkan pengunjung untuk mengunjungi Andalus Wisata Keluarga.

4.2.2 Pengelolaan Permintaan Kunjungan ke Destinasi

Pengelolaan yang tepat terhadap permintaan kunjungan ke destinasi wisata juga merupakan suatu strategi tersendiri yang dimiliki setiap objek wisata. Pengelolaan yang tepat terhadap tingkat kunjungan wisata akan berpengaruh terhadap pelayanan yang akan diberikan oleh pihak pengelola. Andalus Wisata Keluarga juga mempunyai cara tersendiri dalam pengelolaan permintaan kunjungan agar dapat menarik perhatian bagi calon pengunjung yang akan datang ke Andalus Wisata Keluarga. Dilapangan pihak pengelola akan menemukan pasang surut dalam tingkat kunjungan, sehingga perlu pengelolaan khusus dalam mengatasi persoalan ini. Berikut uraian dari wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada pihak pengelola Andalus Wisata Keluarga yaitu Bapak Walid.

“Memang waktu kunjungan yang sering dilakukan oleh pengunjung adalah saat hari libur atau tanggal merah. Biasanya di Andalus Wisata Kelarga itu ramai akan kunjungan engunjung pada hari Minggu. Namun saat

libur panjang, kami juga kewalahan untuk melayani pengunjung yang datang. Saat hari libur biasa kami hanya memanfaatkan anggota tetap yang ada di struktur kepengeurusan saja. Namun kalau sudah musim libur panjang kami mendatangkan anggota tidak tetap yang kami gaji itu perhari kerjanya. Biasanya mereka adalah remaja yang ada disekitar kawasan objek wisata Andalus Wisata Keluarga, juga teman-teman dari anggota kami. Hal ini dilakukan agar mengurangi beban anggota saat mendapati pengunjung yang membeludak sehingga pelayanan yang kami beri tetap yang terbaik. .” (wawancara penulis dengan bapak walid, wakil ketua pengelola Andalus Wisata Keluarga pada 21 April 2019).

Dari wawancara yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa pihak pengelola Andalus Wisata Keluarga memahami akan arti penting pelayanan yang akan diberikan terhadap pengunjung yang datang. Hal ini akan menjadi perhatian khusus bagi pengunjung apabila mendapatkan pelayanan yang bagus dari pengelola. Dalam hal pengelolaan waktu kunjungan yang berbeda antara kunjungan yang ramai dengan kunjungan yang sepi pihak pengelola Andalus Wisata Keluarga sudah bisa membuat sistem yang dimana waktu hari libur bisa seperti hari Minggu yang menjadi Biasanya mereka diupah perhari kerja. Hal ini dilakukan agar mengurangi beban anggota saat mendapati pengunjung

yang membeludak sehingga pelayanan yang diberikan tetap yang terbaik

4.2.3 Pengelolaan Kemampuan Sumber Daya Untuk Mendukung Pemanfaatan Atraksi

Sumber daya yang baik akan berdampak pada keberlangsungan objek wisata itu sendiri. Hal ini sangat diperhatikan oleh pihak pengelola Andalus Wisata Keluarga. Sumber daya yang dimiliki oleh Andalus Wisata keluarga adalah pemanfaatan lahan yang merupakan lahan perkebunan sawit dan kolam ikan sehingga dapat disulap menjadi objek wisata. Berikut uraian dari wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada pihak pengelola Andalus Wisata Keluarga yaitu Bapak Walid.

“Memang benar, letak strategis objek wisata sangat berpengaruh bagi tingkat kunjungan. Kalau sudah nyaman dengan lokasinya pasti mereka bakal balik lagi kesini. Letak lokasi yang tidak jauh dari Kota Bangkinang dan Pekanbaru salah satu menjadikan kami bisa dikunjungi kapan saja. Alhamdulillah Andalus Wisata Keluarga berdiri di lokasi yang luasnya sekitar 20 Hektar. Sehingga lumayan untuk bisa dimanfaatkan. Sekarang masih setengah dari itu yang sudah kita manfaatkan, jadi masih ada setengah lagi yang akan kita kelola untuk memvariasikan atraksi wisata yang ada. Lahan yang dahulu dan sampai sekarang merupakan kawasan perkebunan sawit dan karet juga area kolam

ikan kami sulap sedemikian rupa sehingga jadi objek wisata. Jadi pengunjung dapat merasakan kerindangan pohon-pohon sawit dan karet. Dapat dipastikan tempat kita ini sejuk walau panas terik matahari yang ada di kawasan Riau yang terkenal cuaca yang panas.” (wawancara penulis dengan bapak walid, wakil ketua pengelola Andalus Wisata Keluarga pada 21 April 2019).

Dari wawancara yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa pihak pengelola Andalus Wisata Keluarga memanfaatkan sumber daya yang menjadi pendukung terlaksananya kegiatan wisata. Letak yang strategis yang tidak jauh dari Kota Bangkinang dan Pekanbaru mendukung untuk calon pengunjung berwisata ke Andalus Wisata Keluarga. Pemanfaatan lahan yang bisa dikatakan lebih dari cukup yaitu dengan luas lahan kurang lebih 20 Hektar dan setengah dari luas lahan sudah dikelola oleh pihak pengelola.

Pengelola objek wisata juga harus dapat mengelola dalam hal letak lokasi wahana atraksi wisata yang strategis dalam penyebarannya. Hal ini dilakukan agar atraksi wisata yang ditawarkan kepada pengunjung aman dari hal yang tidak diinginkan atau sekedar bisa memanfaatkan lahan yang ada dengan ramah lingkungan, sehingga tidak terjadi dampak dari lingkungan itu sendiri yang ditimbulkan akibat proses berwisata yang ada. Andalus Wisata Keluarga dalam hal ini sudah mendenahkan setiap atraksi wisata sesuai tempat dan kebutuhan atraksi wisata tersebut. Berikut uraian dari

wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada pihak pengelola Andalus Wisata Keluarga yaitu Bapak Walid.

“Pendenahan lokasi dan penyebarannya untuk atraksi wisata kami kira sudah sedemikian baik demi kenyamanan para pengunjung. Atraksi wisata yang kami punya mungkin terbilang perlu pengamann khusus. Contohnya saja atraksi berkuda, yang memang kita rancang untuk arena berkudanya agak sedikit jauh dari keramaian dan perlu pengawalan khusus saat pengunjung menaiki kuda, kemudian atraksi memanah juga kita buat tempat spotnya jauh dari keramaian dan dilatarbelakangi hutan karet agar aman, selanjutnya arena ATV dan motocross juga kami buat jalur yang curam dan tidak terlalu membahayakan pengunjung dan jalurnya jauh dari keramaian. Yang jelas kami memberikan pengawasan yang maksimal kepada pengunjung apabila sedang menikmati wahana yang ada di Andalus Wisata Keluarga.” (wawancara penulis dengan bapak walid, wakil ketua pengelola Andalus Wisata Keluarga pada 21 April 2019).

Dari wawancara yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa pihak pengelola Andalus Wisata Keluarga sudah memiliki rancangan untuk meminimalkan dampak yang tidak diinginkan dalam penyebaran letak lokasi setiap atraksi wisata yang ditawarkan. Sehingga

pengunjung yang ingin melakukan atraksi wisata dapat dengan aman tanpa ada keraguan untuk memainkannya. Diantaranya seperti wahana berkuda, dimana atraksi ini sengaja dibuat jalur yang tidak terlalu dalam keramaian dan setiap pengunjung yang ingin mencoba berkuda akan dipandu dengan maksimal oleh petugas, karena hewan ini perlu perlakuan khusus dari yang bisa kita bilang yaitu pawangnya agar kuda tersebut patuh. Sama halnya untuk atraksi wisata ATV dan motocross sendiri memerlukan perlakuan khusus dari petugas karena atraksi ini harus mempunyai jalur khusus yang sudah dinuat pengelola jauh dari keramaian dan tidak terlalu curam. Dan sebenarnya perlunya kehati-hatian bagi setiap pengunjung agar sewaktu memanikan atraksi wisata yang ada di Andalus Wisata Keluarga tidak terjadi hal yang membahayakan diri sendiri maupun orang lain. Hal ini yang jelas sudah menjadi tugas pengelola objek untuk menjadikan setiap atraksi wisata yang nyaman untuk dinikmati oleh pengunjung.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pengelolaan pengunjung pada wisata Andalus Wisata Keluarga terdiri dari empat aspek. *Pertama*, terkait penyediaan produk wisata yang dalam hal ini pengelola belum maksimal dalam pengelolaan dan fasilitas dianggap kurang, hal ini dikarenakan Andalus Wisata Keluarga merupakan objek wisata yang masih baru. *Kedua*, Pengelolaan permintaan kunjungan ke destinasi yang dalam hal ini pengelola menambah petugas untuk membantu melayani kunjungan yang banyak ketika hari libur panjang.

Ketiga, pengelolaan kemampuan sumber daya untuk mendukung pemanfaatan atraksi dalam hal ini pengelola sudah memberikan rancangan tentang lokasi wisata yang strategis dan pemanfaatan atraksi wisata yang sudah baik. *Keempat*, pengelolaan dampak pemanfaatan atraksi wisata dalam hal ini pengelola memberikan pelayanan khusus terhadap atraksi wisata yang paling banyak diminati yaitu berkuda dan pengelola selalu meminimalisir dampak dari pengunjung yang memberikan kesan negatif dengan memberikan teguran keras. Konsep wisata halalpun belum bisa diterapkan di Andalus Wisata Keluarga karena masih banyak fasilitas pendukung yang tidak memberikan pelayanan terbaik untuk pengunjung yang beragama muslim.

Kendala dalam pengelolaan pengunjung pada wisata Andalus Wisata Keluarga terdiri dari empat aspek. *Pertama*, penyediaan produk wisata, kendala yang dihadapi pihak pengelola objek wisata yang masih terbilang baru. *Kedua*, pengelolaan permintaan kunjungan ke destinasi, kendala pengelola ketika kunjungan banyak diwaktu libur panjang petugas tambahan yang dipekerjakan masih belum paham dalam melayani pengunjung. *Ketiga*, pengelolaan kemampuan sumber daya untuk mendukung pemanfaatan atraksi, kendala yang dihadapi pengelola dalam pemanfaatan lahan yang ada guna untuk mengembangkan objek wisata ini terletak pada faktor pembiayaan yang selama ini pembangunannya masih menggunakan dana pribadi. *Keempat*, pengelolaan dampak pemanfaatan atraksi wisata, kendala yang dihadapi pengelola dalam atraksi berkuda yang paling diminati ketika

banyaknya kunjungan adalah kurangnya kuda, pengelola hanya mampu menyediakan tiga ekor kuda. Dan kendala yang ditimbulkan oleh pengunjung yang tidak menaati peraturan adalah peraturan tata tertib pengunjung belum tersedia oleh pengelola. Dan untuk konsep wisata halal kendala yang dimiliki pengelola adalah fasilitas pendukung wisata halal yang semestinya mendukung proses wisata pengunjung muslim dalam berwisata seperti saran kantin yang halal dan sarana ibadah yang memadai beserta fasilitas didalamnya yang masih belum terlaksana.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis buat dengan judul Pengelolaan Pengunjung Pada Andalus Wisata Keluarga Kabupaten Kampar maka saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas dari pelayanan yang diberikan kepada pengunjung yang datang dalam hal ini pengelola dalam melayani pengunjung belum bisa menggunakan perilaku yang seolah sebagai pelaku pariwisata itu sendiri seperti salam, senyum, sopan dan santun.
2. Meningkatkan pembangunan fasilitas pendukung setiap atraksi wisata, terutama kantin dan sarana ibadah, agar kedepannya Andalus Wisata Keluarga dapat lebih nyaman lagi dinikmati oleh pengunjung
3. Membuat peraturan tentang tata tertib pengunjung dalam berkunjung ke Andalus Wisata Keluarga.

DAFTAR PUSTAKA

- Bugin, Burhan. 2004. *Metodelogi Penelitian Sosial. Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Gajah Mada Press
- Damanik, Janianton dan Frans Teguh. 2012. *Manajemen Destinasi Pariwisata Sebuah Pengantar Ringkas*. Yogyakarta: Kepel Press
- Dowling, Ross K. Dan David A. Fennell. 2003. *The Context of Ecotourism Policy and Planning*. Cambrigde, USA: CABI Publishing.
- Draft, Richard L. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusi*. Jakarta: Erlangga
- Hamiseno, Drs.W. 1978. *Pengertian Pengelolaan Pembelajaran*. Jakarta: CV Rajawali.
- Harsoyo. 1997. *Manajemen Kinerja*. Jakrta: Persada.
- J.Smih. 1993. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mathieson, A. Dan Wall. G. *Tourism : Economic, physical and sosial Impacts*. New York : Longman
- Moleong,J, Lexy. 2006. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muljadi, A.J dan Warman Andri, 2014.*Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Noor, Juliansyah, 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Rakhmat,Jalaluddin. 1999. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT,Remaja Rosdakarya.
- Richardson, John dan Martin Fluker, 2004.*Understanding and managing Tourism*.Sydney: Pearson Hospitally press
- Riyonto, Sofyan, 2012. *Prospek Bisnis Pariwisata Syariah*. Jakarta: Replubika.
- Siagian, Sondang P, 1997. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.
- Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&B*. Jakarta: Alfabeta.
- Purwanto, 2009. *Evaluasi Hasil Belajar*, Surakarta: Pustaka Belajar.
- Terry, G. 2010. *Dasar-dasar Management*. Cetakan kesebelas. Jakarta: PT Bumi Aksara,