

PENGAWASAN FASILITAS MEGA WISATA COASTARINA DI KOTA BATAM KEPULAUAN RIAU

Oleh : Yola Gress Septia Nengsih

Pembimbing: Dr. Mariaty Ibrahim,S.Sos., M. Si

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

ABSTRAK

Pengawasan merupakan fungsi akhir yang harus dilaksanakan dalam manajemen. Dengan pengawasan dapat diketahui tentang hasil yang telah dicapai. Cara yang dilakukan dalam pengawasan yaitu membandingkan segala sesuatu yang telah dijalankan dengan standar atau rencananya, serta melakukan perbaikan-perbaikan bila terjadi penyimpangan. Jadi dengan pengawasan dapat mengukur seberapa jauh hasil yang telah dicapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui lebih dalam tentang bagaimana pengawasan fasilitas mega wisata coastarina di Kota Batam Kepulauan Riau. Penelitian ini difokuskan pada faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pengawasan fasilitas objek wisata, mulai dari bagaimana menentukan alat ukur, penilaian dan tindakan perbaikan dari objek wisata tersebut. Penelitian ini menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi untuk merinci hal-hal yang terlibat dalam pengawasan fasilitas mega wisata, dengan harapan memberikan inovasi baru untuk pengembangan pariwisata khususnya dalam pengawasan wisata.

Kata kunci: Pengawasan, Fasilitas, Mega Wisata Coastarina

ABSTRACT

Supervision is the final function that must be carried out in management. With supervision, it can be seen about the results that have been achieved. The method used in supervision is to compare everything that has been carried out with the standard or plan, as well as making corrections if deviations occur. So with supervision you can measure how far the results that have been achieved are in accordance with what was planned. This research uses a qualitative method that aims to find out more about how the coastarina mega tourism facilities are monitored in Batam City, Riau Islands. This research focuses on the factors that become obstacles in monitoring tourist attraction facilities, starting from how to determine measuring tools, assessment and corrective actions for the tourist attraction. This research uses interviews, observations and documentation to detail the things involved in monitoring mega tourism facilities, with

the hope of providing new innovations for tourism development, especially in tourism monitoring.

Keywords: Supervision, Facilities, Coastarina Mega Tourism

A. Latar Belakang

Pariwisata di dunia telah berkembang, terutama jika dilihat dari sudut pandang pariwisata di berbagai negara yang dapat dinikmati dan jelas. Dalam hal ini, dunia pariwisata memiliki tanggung jawab sebagai salah satu sumber devisa dan dapat meningkatkan perkembangan ekonomi nasional, termasuk mengurangi pengangguran dan meningkatkan produktivitas setiap negara. Tujuan pembangunan kepariwisataan adalah memaksimalkan pendapatan masyarakat, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan pertumbuhan ekonomi. Pariwisata yang dipersiapkan dengan baik dapat memberikan manfaat bagi masyarakat di sebuah destinasi. Dengan kreativitas dan ide-ide yang didapat oleh mereka yang mengabdikan hidup mereka untuk perkembangan kepariwisataan, berbagai bentuk dan jenis wisata dapat diwujudkan, meningkatkan perkembangan industri ini

Pentingnya pengawasan juga terwujud dalam kemampuannya untuk mendeteksi kesalahan atau penyimpangan dalam menjalankan tugas. Manajer, dengan peran pengawasan yang efektif, dapat mengidentifikasi perbedaan antara kinerja aktual dan yang diharapkan. Ketika terdapat ketidaksesuaian, pengawasan memungkinkan manajer untuk segera mengambil tindakan korektif yang diperlukan, sehingga organisasi dapat tetap berada pada jalur yang benar dan mencapai tujuan yang diinginkan.

Namun, pengawasan tidak hanya sebagai alat korektif, tetapi juga sebagai sarana pembelajaran dan perbaikan di masa depan. Kesalahan yang teridentifikasi melalui proses pengawasan dapat dijadikan pelajaran berharga untuk memperkuat perencanaan dan pelaksanaan di tahap berikutnya. Ini menciptakan suatu siklus pembelajaran yang terus-menerus, di mana pengalaman dari pengawasan diintegrasikan kembali ke dalam perencanaan untuk meningkatkan kualitas dan ketepatan strategi organisasi (Sutisna,2024) Begitu pentingnya pengawasan dalam proses manajemen untuk mendukung aktivitas organisasi dalam mencapai tujuan, pengendalian harus mendapat perhatian para pengambil keputusan dan kebijakan (pengelola/manejer) (Kasman, 2021)

Batam memiliki lokasi yang sangat strategis, berada di jalur pelayaran internasional dan berbatasan langsung dengan Singapura dan Malaysia. Sebagai kota terencana, Batam memiliki pertumbuhan yang sangat cepat dan menjadi salah satu kota yang paling berkembang di Indonesia. Pariwisata di Kota Batam, Kepulauan Riau, yang sebelumnya hanya sebagai sektor sampingan, belum dapat memberikan kontribusi signifikan.

Kota Batam saat ini terus menerus mengembangkan potensi wisata di seluruh wilayahnya. Dengan mengembangkan sektor wisata, Kota Batam berharap dapat meningkatkan objek-objek wisata yang ada, namun hal ini juga dapat membawa implikasi

positif dan negatif terhadap lingkungan fisik, kondisi ekonomi, sosial, dan budaya masyarakat sekitar. Batam, sebagai daerah yang memiliki objek wisata, memiliki kesempatan untuk berkreasi dan berinovasi membangun daerahnya sendiri. Perkembangan pariwisata di Kota Batam, Kepulauan Riau memiliki potensi wisata yang sangat besar, dengan berbagai macam objek wisata yang dapat menarik wisatawan baik dari luar Batam maupun dari dalam Batam.

Tabel 1.1
Daftar objek wisata yang ada di kota Batam

No	Objek Wisata	Alamat
1.	Mega Wisata Coostarina Batam	Jl. Gajah Mada, Sada, Kecamatan Bengkong, Kota Batam, Kepulauan Riau
2.	Taman Rusa Sekupang	Jl. RE Martadinata, Tanjung Pinggir, Sekupang, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau
3.	Kampung Vietnam	Jl. Sembilang, Kec. Galang, Kota Batam, Kepulauan Riau
4.	Pulau Mutiir Batam	Jl. Pulau Reopang, sekitar 40 KM dari pusat kota Batam
5.	Pantai Nongsa	Sambesi, Nongsa, Batam, Kepulauan Riau.

Sumber : www.wisataonriau.com

Dilihat dari tabel 1.1 terdapat beberapa objek wisata yang ada di Kota Batam, Kepulauan Riau yang dapat dikelola dengan baik. Salah satu objek wisata yang cukup baik dalam pengelolannya yaitu Mega Wisata Ocarina Batam dikarenakan lokasi yang strategis berada di tengah kota sehingga membuat banyaknya wisatawan untuk berkunjung ke objek wisata tersebut dan juga lokasi Ocarina Batam tidak terlalu jauh juga dari fasilitas publik seperti pelabuhan, maupun bandara.

Tabel 1.2
Data kunjungan wisatawan

No	Tahun	Jumlah Pengunjung
1	2019	6.553
2	2020	770
3	2021	1.378
4	2022	3.792
5	2023	4.339

Sumber : HRD Mega Wisata Coostarina

Dilihat dari tabel 1.2 bahwa jumlah wisatawan yang berkunjung ke objek wisata ocarina ini dari tahun ke tahun memiliki perbedaan. Di tahun 2019 dengan jumlah 375 wisatawan, Lalu di tahun 2020 mengalami penurunan yang drastis dengan jumlah 70 pengunjung yang dimana pada saat itu ditandai dengan pandemi Covid-19 yang menyebabkan objek wisata ini harus tutup secara tiba-tiba serta dirumahkan beberapa pegawai yang bekerja disana selama beberapa minggu. Di tahun 2021 mengalami sedikit peningkatan dengan jumlah 193 wisatawan yang dimana pada saat ini pandemi sudah hilang jadi sedikit demi sedikit mulai membaik. Selanjutnya di tahun 2022 mengalami peningkatan lagi dengan jumlah 277 wisatawan dan terakhir di tahun 2023 berjumlah 339 wisatawan.

Tabel 1.3
Keluhan Pengunjung Mega Wisata Coostarina

No	Keluhan	Jumlah
1	Fasilitas kurang memadai dan terpelihara	9
2	Kurangnya kualitas SDM	3
3	Pelayanan yang kurang ramah	5
4	Kurang diperhatikan aspek lingkungan hidup	3
Jumlah		20

Sumber : Mega Wisata Coostarina, 2023

Dilihat dari tabel 1.3 Mengenai keluhan pengunjung yang ada di mega wisata coostarina ini seperti Fasilitas kurang memadai dan terpelihara, Kurangnya kualitas sumber daya manusia, Pelayanan yang kurang ramah serta kurang diperhatikannya aspek lingkungan hidup menjadi salah satu faktor penghambat dalam pengelolaan mega wisata coostarina yang menjadikan pertimbangan bagi pengunjung yang datang. Selain itu fasilitas yang masih belum memadai serta masih kurangnya inovasi menarik

pada objek wisata coastarina ini yang bisa dibilang masih kurang dalam hal untuk menarik minat pengunjung untuk berkunjung.

Tabel 1.4
Fasilitas Mega Wisata Coastarina

No	Jenis Fasilitas	Fasilitas yang tersedia
1	Fasilitas Utama	Pantai Toilet Musholla Gazebo Area parkir mobil & motor
2	Fasilitas Pendukung	Foam Party Wahana sepeda&becak Bow-bow car Taman Climbing Net (wahana permainan anak)
3	Fasilitas Penunjang	Gedung serbaguna Hotel

Sumber : HRD Mega Wisata Coastarina

Dilihat dari tabel 1.4 terdapat beberapa fasilitas yang ada pada mega wisata coastarina seperti fasilitas utama, pendukung dan penunjang. Untuk fasilitas utama terdiri dari pantai, toilet, musholla, gazebo, dan area parkir mobil & motor. Selanjutnya untuk fasilitas pendukung terdiri dari *foam party*, wahana sepeda & becak, *bombom car*, taman, dan *climbing net*. Dan yang terakhir untuk fasilitas penunjang terdiri dari gedung serbaguna dan hotel.

Begitu pentingnya pengawasan dalam proses manajemen untuk mendukung aktivitas organisasi dalam mencapai tujuan, pengendalian harus mendapat perhatian para pengambil keputusan dan kebijakan serta melalui proses pengawasan dapat dijadikan pelajaran berharga untuk memperkuat perencanaan dan pelaksanaan di tahap berikutnya. Berdasarkan pada uraian tersebut maka dari itu alasan mengapa saya mengambil judul yaitu tentang **“Pengawasan Fasilitas Mega Wisata Coastarina Di Kota Batam Kepulauan Riau”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka

permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengawasan fasilitas mega wisata coastarina di kota Batam ?
2. Apa faktor penghambat dalam pengawasan fasilitas mega wisata coastarina di kota Batam ?

C. Batasan Penelitian

Penelitian ini hanya membahas tentang bagaimana pengawasan fasilitas pada mega wisata coastarina dan apa faktor penghambat dalam pengawasan fasilitas mega wisata coastarina di Kota Batam, Hal ini bertujuan agar penulis fokus terhadap penelitian yang akan diteliti.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengawasan fasilitas pada mega wisata coastarina.
2. Untuk mengetahui apa faktor penghambat dalam pengawasan fasilitas mega wisata coastarina di Kota Batam.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian pengelolaan mega wisata coastarina di Kota Batam adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis : Penelitian ini dapat menjadi kajian dan acuan untuk mengetahui bagaimana pengelolaan yang ada pada mega wisata coastarina di Kota Batam, Kepulauan Riau ini.
2. Manfaat Praktis :
 - a. Penelitian ini dapat dijadikan bahan bacaan yang bermanfaat untuk ditangkap aspek positifnya agar ilmu yang terkandung didalamnya bisa dikembangkan dalam pengelolaan mega wisata coastarina dengan tepat.

- b. Bermanfaat bagi objek wisata hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi dan masukan dalam pengelolaan objek wisata serta meningkatkan pelayanan bagi pelanggan

F. TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Pariwisata

Pariwisata merupakan suatu aktivitas yang kompleks dan dapat dipandang sebagai suatu sistem yang besar yang terdiri dari berbagai unsur Ekonomi, lingkungan, politik, sosial dan budaya. Menurut the Ecotourism society dalam Enden (2021) pariwisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan di kawasan alam dengan tujuan untuk melindungi lingkungan dan menjaga kehidupan serta kesejahteraan masyarakat setempat. Sedangkan menurut Mathieson & Wall dalam Pitana dan Gyatri (2005) pariwisata adalah kegiatan membawa orang untuk sementara waktu ke suatu tujuan selain tempat tinggal atau tempat kerjanya, melakukan kegiatan di sana, dan menyiapkan fasilitas untuk memenuhi kebutuhannya. Pengertian Wisatawan

Adapun menurut Richard Sihite dalam Marpaung (2000) pariwisata adalah ketika orang-orang meninggalkan lokasi asalnya dan melakukan perjalanan sementara yang direncanakan dari satu tempat ke tempat lain, daripada mencoba mencari nafkah dari tempat yang mereka kunjungi, hanya untuk jalan-jalan atau bersantai. Tujuannya adalah untuk menikmati aktivitas tersebut atau untuk mewujudkan berbagai keinginan dan tujuan wisatawan. Definisi lain menurut Suyitno (2001) terkait tentang pariwisata sebagai berikut, kembalinya tenaga pariwisata dalam jangka pendek

bersifat sementara. Mencakup beberapa unsur pariwisata seperti transportasi, akomodasi, restoran, tempat wisata, dan cinderamata. Memiliki tujuan tertentu pada dasarnya adalah tentang menemukan kegembiraan. Bukan sekedar mencari nafkah di tempat tujuan, namun kehadirannya dapat memberikan kontribusi bagi pendapatan masyarakat atau daerah yang dikunjungi, karena uang yang dikeluarkan berasal dari tempat asal.

2. Pengertian Objek Wisata

Objek wisata tidak hanya berfungsi sebagai tempat yang dikunjungi untuk tempat berekreasi, urusan bisnis maupun hal lainnya namun juga tempat terjadinya interaksi sosial, budaya, dan ekonomi. Menurut Ridwan (2012) Objek Wisata merupakan segala sesuatu yang memperlihatkan keunikan, keindahan, dan nilai berupa berbagai hasil alam, budaya, dan buatan yang menjadi objek kunjungan wisatawan. Sedangkan menurut Siregar (2017) Objek Wisata di setiap destinasi wisata, objek wisata mempunyai keterkaitan erat dengan destinasi wisata tersebut. Suatu kawasan yang menjadi daya tarik wisata harus mempunyai karakter unik yang menjadi tujuan utama mengunjungi destinasi wisata tersebut. Pengertian Pengambilan Keputusan.

Adapun menurut Ananto (2018) Objek wisata adalah tempat yang dikunjungi pengunjung karena sumber daya alam dan buataannya, seperti Keindahan alam, pegunungan, pantai, flora dan fauna, kebun binatang, bangunan tua bersejarah, monumen, candi, tarian, tempat wisata, keunikan budaya.

Berdasarkan pengertian para ahli diatas penulis memberikan pengertian objek wisata ialah sesuatu yang dapat dinikmati, dirasakan dan dilihat oleh

manusia sehingga menimbulkan perasaan puas dan kesenangan jasmani maupun rohani sebagai suatu hiburan.

3. Pengertian Pengawasan

Menurut George R. Terry (2005) menjelaskan bahwa pengawasan merupakan proses untuk mendeterminasi apa yang dilaksanakan, mengevaluasi pelaksanaan dan bilamana perlu menerapkan tindakan perbaikan sedemikian rupa hingga pelaksanaannya sesuai dengan rencana. Sedangkan menurut T. Hani Handoko (2003) adalah proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Ini berkenaan dengan cara-cara membuat kegiatan-kegiatan sesuai yang direncanakan. Pengertian ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat erat antara perencanaan dengan pengawasan, langkah proses pengawasan adalah langkah perencanaan, penetapan tujuan, standar atau sasaran pelaksanaan suatu kegiatan.

Siagian (2001) mengatakan bahwa pengawasan adalah proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang dilaksanakan berjalan sesuai dengan rencana sebelumnya. Sedangkan menurut Fahmi (2015) pengawasan dapat di definisikan sebagai cara suatu organisasi mewujudkan kinerja yang efektif dan efisien serta lebih jauh mendukung terwujudnya visi dan misi organisasi.

Menurut Moekizat dalam Satriadi (2015) Pengawasan adalah hal yang dilakukan, artinya hasil pekerjaan, menilai hasil pekerjaan tersebut, dan apabila perlu mengadakan tindakan-tindakan perbaikan sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana.

4. Fasilitas

Menurut Kotler (2019) fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada sebelum layanan dapat diberikan kepada konsumen. Contoh fasilitas antara lain kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior, dan tingkat kebersihan, terutama yang berkaitan erat dengan apa yang diinginkan, dialami, maupun diterima secara langsung oleh masyarakat. Sedangkan Menurut Yuriansyah (2013) fasilitas yang sesuai dengan harapan konsumen akan menarik perhatian konsumen untuk datang dan membuat perusahaan dapat memenangkan persaingan bisnis.

Menurut Tjiptono (2016) fasilitas merupakan sumber fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada para konsumen. Sedangkan menurut Tjiptono F (2014) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum sesuatu ditawarkan kepada konsumen". Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung.

5. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dan tidak dapat dipisahkan dari sebuah organisasi baik itu organisasi maupun perusahaan. Sumber daya manusia merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada dasarnya sumber daya manusia adalah orang-orang yang diperkerjakan oleh suatu organisasi sebagai pelaku, pemikir, dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi. Adapun menurut Hamali (2016) sumber daya manusia adalah pendekatan strategis terhadap keterampilan,

motivasi, pengembangan, dan pengelolaan sumber daya organisasi.

G. METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Di penelitian kali ini, metode yang dapat penulis gunakan adalah metode kualitatif yang dimana melalui pendekatan ini kita bisa melihat dari segi kualitas yang ada seperti keadaan objek wisata, pengelolaan terkait objek yang akan diteliti dengan menganalisa data yang berupa objek berdasarkan fakta fakta yang sesuai dan akan menganalisis suatu kebenaran berdasarkan data data yang telah didapatkan.

2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini difokuskan di Kota Batam, Kepulauan Riau yang terletak di Jl.Sadai, Bengkong, Batam City, Riau Islands 2944. Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2023 - Januari 2024. Pemilihan lokasi ini ditetapkan berdasarkan observasi lapangan yang membutuhkan perhatian khusus yang dimana mengenai pengelolaan objek wisata cukup dipertimbangkan dalam pengelolaannya serta mengenai tingkat kunjungan wisatawan yang kurang stabil. Oleh sebab itulah penulis memilih lokasi ini sebagai tempat penelitian.

3. Jenis dan Sumber Data

Data merupakan sumber yang akan dapat memberikan informasi berkaitan dengan permasalahan yang menjadi pusat perhatian peneliti. Berikut jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini.

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2010), data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari informasi atau objek yang

diteliti. Data primer adalah data atau keterangan yang diperoleh langsung dari seluruh narasumber melalui wawancara yang telah disiapkan meliputi penelitian yang dilakukan narasumber terhadap permasalahan. Untuk penelitian ini didapatkan melalui wawancara langsung dengan pihak pengelola (Bapak Rony atan), *Human Resorces Development* (HRD), Penjaga Tiket, Tukang bersih-bersih dan Pengunjung.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2010) data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya lewat orang lain atau lewat dokumentasi yang terkait dengan penelitian. Di dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis data sekunder yang digunakan ialah dengan menggunakan beberapa jurnal, Ataupun menurut para ahli yang berkaitan dengan permasalahan data.

4. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Dokumentasi

5. Teknik Analisis Data

Untuk teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan pokok permasalahan dan fokus penelitian, analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, jenis penelitian deskriptif kualitatif menggambarkan kondisi apa adanya, tanpa memberi perlakuan atau manipulasi pada variable yang diteliti. Berdasarkan kaidah analisis kualitatif data yang terdiri dari Observasi, Wawancara serta Dokumen

di analisis secara terus menerus dan berkesinambungan.

H. Hasil Dan Pembahasan

1. Pengawasan fasilitas mega wisata coastarina

A. Menetapkan alat pengukur (*Standart*)

Mega wisata coastarina bertujuan meningkatkan pelayanan melalui pengawasan fasilitas yang dilakukan oleh pihak pengelola. Dalam penelitian ini, fokusnya adalah pada seberapa efektif upaya yang dilakukan oleh mega wisata coastarina dalam memantau fasilitasnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Jika ingin mengevaluasi kinerja bawahan, diperlukan alat penilaian atau standar yang jelas. Sebelum bawahan memulai pekerjaan, mereka harus mengetahui terlebih dahulu alat yang akan digunakan dan harus paham betul alat pengukur yang dipilih oleh atasan mereka untuk mengevaluasi pekerjaan mereka. Tujuan yang ingin dicapai oleh pihak pengelola mega wisata coastarina dalam pengawasan fasilitas adalah meningkatkan pelayanan pada fasilitas mega wisata coastarina di kota Batam ini. Hal yang selalu dilakukan seperti membentuk beberapa divisi yang tepat dan sesuai dan membentuk suatu prosedur pelayanan yang bermutu di mega wisata coastarina di kota batam.

B. Mengadakan penilaian (*Evaluate*)

Di dalam proses pengawasan sangat diperlukan hal penilaian. Penilaian yang dimaksud disini adalah untuk membandingkan hasil pekerjaan karyawan dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Hal yang menjadi permasalahan bagaimana agar memperoleh hasil pekerjaan karyawan dengan baik. Yang dimana dalam melakukan penilaian untuk setiap divisi pada mega wisata ini pihak pengelola

akan selalu melakukan monitoring terhadap karyawan guna mencapai peningkatan pada pelayanan fasilitas. Selain itu juga karyawan membuat laporan tertulis jika pihak pengelola tidak bisa melakukan tatap muka secara langsung tetapi jika pengelola tidak berhalangan hadir pihak pengelola akan membuat laporan secara lisan kepada karyawannya.

C. Mengadakan tindakan perbaikan (*Corrective action*)

Fase terakhir dalam proses perbaikan dilaksanakan jika fase sebelumnya menunjukkan penyimpangan. Dalam fase ini, tindakan perbaikan diambil untuk menyesuaikan hasil pekerjaan dengan rencana yang telah ditentukan. Untuk melaksanakan tindakan perbaikan, pertama-tama harus dilakukan analisis terhadap penyebab penyimpangan tersebut. Jika pimpinan telah mengetahui apa yang menjadi faktor penyebabnya, maka barulah diambil tindakan perbaikan yang sesuai. Tindakan perbaikan diartikan sebagai tindakan yang diambil untuk menyesuaikan hasil pekerjaan yang menyimpang agar sesuai dengan standar atau rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Namun, tindakan perbaikan dapat menyesuaikan hasil pekerjaan yang sebenarnya dengan rencana atau standar. Dalam mega wisata ini pihak pengelola selalu mengadakan evaluasi setiap sekali sebulan guna mengetahui hal-hal apa saja yang harus diubah dalam kinerja karyawan agar di kedepannya lebih baik lagi dari yang sebelumnya. Dalam evaluasi itu semua permasalahan akan dibahas satu persatu dengan cara memberikan analisa terhadap permasalahan dengan hasil pekerjaan dengan rencana yang telah ditentukan.

2 Faktor penghambat pengawasan fasilitas mega wisata coastarina

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang dimana berperan penting dalam mewujudkan pengembangan pariwisata. Pentingnya SDM didalam wisata adalah manusia yang sebagai sumber daya yang sangat penting disebuah organisasi. Sumber daya manusia yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sumber daya manusia yang mengelola mega wisata coastarina yaitu dikelola langsung oleh PT PURIA SAMUDERA MILLENIUM di Kota Batam. Dalam penelitian ini bahwa sumber daya manusia yang dimiliki oleh mega wisata coastarina masih minim serta kurang memadai, sehingga menjadikan sebagai penghambat dalam pengelolaan mega wisata coastarina yang telah dilakukan. Yang dimana untuk jumlah karyawan itu sendiri Cuma 17 anggota yang masih aktif dikarenakan dulunya adanya pandemi covid yang membuat banyaknya karyawan yang mengundurkan diri, oleh karena itu pihak pengelola selalu mengadakan evaluasi setiap sekali sebulan agar mempersiapkan sumber daya manusia (karyawan) yang berkualitas dan memadai.

Dalam konteks objek wisata berperan sebagai elemen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman wisatawan. SDM ini meliputi kemampuan, karakteristik, sosial, dan ekonomi yang dimiliki oleh karyawan objek wisata. Dalam beberapa kasus, SDM objek wisata dapat terlihat kurang memadai karena jumlah karyawan yang masih minim. Hal ini dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang kurang baik dan

pengalaman wisatawan yang kurang memuaskan. Dalam konteks objek wisata, kurangnya jumlah karyawan dapat menjadi hambatan dalam pengembangan potensi SDM yang dimiliki.

2. Sarana dan prasarana penunjang berwisata masih terbatas

Fasilitas di suatu objek wisata merupakan pelengkap daerah tujuan wisata yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan dari wisatawan yang sedang menikmati perjalanan wisata. Fasilitas itu dibuat untuk mendukung konsep atraksi wisata yang sudah ada. Selain itu daya tarik wisata, Kegiatan wisata yang dilakukan wisatawan yang dimana membutuhkan adanya suatu fasilitas untuk menunjang kegiatan wisata tersebut. Dan pada intinya setiap komponen saling berkaitan dalam rangkaian perjalanan wisata mulai dari daya tarik wisata, kegiatan wisata dan fasilitas wisata. Sarana dan prasarana dalam pariwisata merupakan semua fasilitas yang dimana memungkinkan proses pariwisata dapat berjalan lancar dan baik sedemikian rupa, sehingga dapat memudahkan wisatawan untuk memudahkan memenuhi kebutuhannya. Dikarenakan sarana dan prasarana yang lancar termasuk kedalam indikator perkembangan pariwisata. Sarana dan prasarana merupakan sebuah fasilitas utama dalam pengelolaan di mega wisata coastarina agar dapat hidup dan berkembang.

Jika infrastruktur dan fasilitas tidak ditingkatkan dengan baik, maka akan menyebabkan menurunnya minat wisatawan yang datang berkunjung. Infrastruktur dan fasilitas dapat menjadi faktor penting dalam meningkatkan daya tarik tempat wisata agar lebih

diminati oleh para wisatawan. Ketika tidak ada cukup fasilitas dan infrastruktur pendukung pariwisata, hal itu dapat menghambat perkembangan pariwisata karena tempat wisata tidak dilengkapi dengan fasilitas yang memadai untuk mendukung kegiatan pariwisata. Ketersediaan fasilitas dan infrastruktur sangat berpengaruh terhadap minat pengunjung untuk mengunjungi suatu destinasi pariwisata.

Yang dimana di mega wisata coastarina ini akan ada beberapa fasilitas yang akan segera dilakukan proses pembangunan seperti akan dibangunnya panggung yang dimana tempat ini akan digunakan untuk acara, tempat pertunjukan maupun disewakan jika ada acara mendadak selain itu akan direncanakan juga dibangunnya waterpark yang dimana dulu sempat adanya waterpark tetapi karena adanya masalah terkait sengketa lahan yang membuat tempat ini harus ditutup secara terpaksa oleh pihak pengelola mega wisata coastarina ini. Selanjutnya akan dilakukan proses pembangunan mini zoo yang dimana akan digunakan sebagai wisata edukasi untuk anak-anak tidak hanya sebagai tempat rekreasi tetapi sekaligus digunakan untuk pembelajaran. dan ATM centre untuk memudahkan wisatawan dalam bertransaksi serta yang lagi dalam tahap pembangunan itu ada Homestay yang dimana ini akan digunakan sebagai penginapan untuk para wisatawan yang akan mengunjungi mega wisata coastarina ini.

3. Promosi

Dimana dalam mengembangkan suatu objek destinasi wisata kemajuan teknologi informasi dan komunikasi sangat pesat akan terjadi persaingan di bidang industri kepariwisataan, oleh karena adanya promosi pariwisata

sangat penting untuk dilakukan secara terus-menerus sehubungan dengan kebijakan pemerintah indonesia mengenai penyelenggaraan otonomi daerah, Sehingga setiap daerah sangat diharapkan mampu menarik minat para wisatawan baik dari domestik maupun mancanegara untuk berkunjung ke daerah tujuan wisata. Dalam hal ini mengenai promosi pariwisata sebagai faktor penentu pengembangan potensi pariwisata, yang dimana dapat dilakukan bahwa promosi menjadi kunci dalam kinerja masa depan industri pariwisata indonesia.

Untuk promosi yang dilakukan pada mega wisata coastarina ini menggunakan media cetak seperti koran dan lainnya, selain media cetak pihak pengelola juga melakukan promosi pada social media (Instagram, Facebook, Twitter dan lainnya). Untuk itu promosi mega wisata coastarina ini tidak hanya dilakukan oleh pihak pengelola dan karyawan tetapi masyarakat sekitar dan pengunjung yang sering datang juga ikut serta dalam mempromosikan mega wisata coastarina ini. Yang dimana melalui promosi lewat sosial media ini lebih banyak masyarakat luas yang dapat mengetahui terkait bagaimana kondisi yang ada pada mega wisata ini serta apa saja yang menjadi daya tarik wisata pada mega wisata coastarina ini, sehingga banyak masyarakat yang juga ikut tertarik untuk mengunjungi mega wisata coastarina ini.

I. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian diatas maka penulis menarik kesimpulan bahwa pengawasan fasilitas mega wisata coastarina kota batam sebagai berikut:

Pengawasan fasilitas oleh mega wisata coastarina memiliki cukup banyak

faktor-faktor penghambat. Faktor itu menjadi kendala bagi pihak pengelola dalam melakukan pengawasan fasilitas sehingga belum dapat dilaksanakan secara maksimal. Faktor penghambat itu datang dari eksternal maupun internal. Pada dasarnya pengawasan yang dilakukan oleh pihak pengelola mega wisata coastarina cukup baik, tindakan-tindakan yang dilakukan dalam pengawasan juga sudah hampir menjangkau seleuruh aspek. Tujuan yang ingin dicapai oleh pihak pengelola mega wisata coastarina dalam pengawasan fasilitas adalah meningkatkan pelayanan pada fasilitas mega wisata coastarina di kota Batam ini. Ada beberapa faktor yang membuat penghambat dalam pengawasan fasilitas di mega wisata coastarina di kota batam kepulauan riau yaitu kurangnya sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana penunjang berwisata masih terbatas dan promosi yang membuat masyarakat masih kurang memperhatikan untuk merawat lingkungan pariwisata. dan kesadaran untuk ikut terlibat dalam pengawasan obyek wisata.

J. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis buat dengan judul pengawasan fasilitas mega wisata coastarina di kota Batam Kepulauan Riau. Saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

Pihak Pengelola mega wisata coastarina harus segera melakukan perubahan yang baru untuk objek wisata ini agar bisa melakukan peningkatan pelayanan fasilitas di mega wisata coastarina ini dengan jumlah kunjungan wisatawan yang bisa menarik minat wisatawan untuk berkunjung ke objek wisata ini. Jika banyak wisatawan yang datang bisa

menjadi penambahan modal untuk pembangunan di mega wisata coastarina ini. Dengan ditambahkan fasilitas permainan serta menambah sarana dan prasarana lainnya yang perlu ditambah ke dalam mega wisata coastarina ini yang dimana hal itu juga akan menjadi daya tarik tersendiri oleh wisatawan yang akan berkunjung ke mega wisata coastarina yang ada di Kota Batam ini. Perencanaan ini jika dilakukan dengan baik tentu akan memberikan manfaat dan dapat memperkecil semua aspek yang tidak menguntungkan. Oleh sebab itu pihak terkait harus memberikan perhatian lebih untuk perencanaan yang telah direncanakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dr. H. Kasman, S. P. (2021). *Pengelolaan Sekolah Unggul : Kontruksi Pendidikan Masa Depan*. Madina Publisher.
- Dr. Veronika Wiratna Sujarweni, S. M. (2024). *Pengantar Manajemen* . Anak Hebat Indonesia.
- Kasman, H. (2021). *Pengelolaan Sekolah Unggul : Kontruksi Pendidikan Masa Depan*. Madina Publisher.
- Muhammad Iwan Sutisna, M. A. (2024). *Manajemen Dan Organisasi*. Syiah Kuala University Press.
- Nugroho, D. A. (2017). *Pengantar Manajemen Untuk Organisasi Bisnis, Publik Dan Nirlaba*. Universitas Brawijaya Press.
- Satriadi, S. M. (2022). *Pengantar Manajemen* . Sumatera Barat : Cv. Azka Pustaka.
- Sujarweni, V. W. (2024). *Pengantar Manajemen*. Anak Hebat Indonesia.

- Sutisna, M. I. (2024). *Manajemen Dan Organisasi*. Syiah Kuala University Press.
- Ajiw, T. (2018). Peran Organisasi (Himpunan Pelajar Dan Mahasiswa Papua Semarang) Kota Semarang Dalam Meningkatkan Kepemimpinan Mahasiswa. *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 902.
- Amris, M. M. (2017). Analisis Manajemen Pengelolaan Sampah Ditinjau Dari Fiqh Lingkungan. *Skripsi*, 17–34.
- Ayu, V. A. (2023). *Pengawasan Dprd Dalam Pengelolaan Pariwisata (Studi Kabupaten Pesawaran Mangowal*,
- D., Lengkong, F., & Palar, N. (2022). Pengelolaan Objek Wisata Pemandian Air Panas Ranoraindang Didesa Leilem Kecamatan Sonder. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(119).
- Eddyono, F. (2020). Pengelolaan Destinasi Pariwisata. In Paper Knowledge . Toward A Media History Of Documents (Issue March).
- Hartati, M., & Siddiq, S. S. (2017). Pengawasan Pada Objek Wisata Danau Raja Di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau (Doctoral Dissertation, Riau University).
- Ii, B. A. B. (2016). *Fasilitas Pariwisata*. 9–17.
- Khotimah, J., & Pawestri, A. (2022). Peran Pemerintah Daerah Kabupaten Bangkalan Dalam Pengelolaan Objek Wisata Pantai. *Jurnal Pamaror: Jurnal Ilmiah Universitas Trunojoyo*, 15(2), 181-196.
- Manalu, N. M. B., Simbolon, R., Silalahi, M., Sitio, R. J. T., & Sinambela, M. (2023). Pengaruh Pengelolaan Fasilitas Umum Terhadap Minat Kunjungan Wisatawan Objek Wisata Air Terjun Guruh Gemurai Di Desa Kasang Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Provinsi Riau. *Jurnal Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(4), 197-213.
- Manalu, N. M. B., Simbolon, R., Silalahi, M., Sitio, R. J. T., & Sinambela, M. (2023). Pengaruh Pengelolaan Fasilitas Umum Terhadap Minat Kunjungan Wisatawan Objek Wisata Air Terjun Guruh Gemurai Di Desa Kasang Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Provinsi Riau. *Jurnal Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(4), 197-213.
- Munisari. (2018). *Penelitian Obyek Wisata Danau Sebedang Kabupaten Sambas Untuk Pariwisata Secara Umum*. 8, 1–21.
- Munzir, M., Fachrurrozi, K., & Syahputra, F. (2022). Pengembangan Kawasan Wisata Tsunami Di Kota Banda Aceh (Studi Implementasi Kebijakan Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2013 Tentang Kepariwisataaan). *Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi (Jensi)*, 6(2), 92-108.
- Muttaqin, A. (2022). Bab Ii Tinjauan Pustaka A.Pengertian Pariwisata Dan Kepariwisataaan. *Bab Ii Tinjauan Pustaka A. Pengertian Pariwisata Dan Kepariwisataaan*, 1. Ley 25.632. (2002). 濟無no Title No Title No Title. 11–37.
- Muzakki, W. (2019).. Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Pada Konsumsi Go-Food Di Asc. *Skripsi S1*, Universitas Negeri Yogyakarta. *Angewandte Chemie*

- International Edition*, 6(11), 951–952., 10–27.
- Sholeh, H. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Daya Tarik Wisata Air Terjun Aek Martua Di Desa Tangun Kecamatan Bangun Purba Kabupaten Rokan Hulu Kabupaten Riau. *Jom Fisip*, Volume 4, 1–11.
- Sufi, S., Faizah, H., & Iryani, L. (2021). Pengawasan Objek Wisata Pulau Seumadu Dari Pelanggaran Syari'at Islam Oleh Pemerintah Kota Lhokseumawe. *Resam Jurnal Hukum*, 7(2), 56-72.
- Sunarko, A., Azril, M., Triyani, N., & Setyoningsih, A. M. (2023). Revitalisasi Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Desa Ropoh Dalam Pengelolaan Objek Wisata Bukit Selfi. *Servis: Jurnal Pengabdian Dan Layanan Kepada Masyarakat*, 1(2), 48-55.
- Supraptini, N., & Supriyadi, A. (2020). Pengaruh Fasilitas, Transportasi Dan Akomodasi Terhadap Kepuasan Wisatawan Dikabupaten Semarang. *Jmd : Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 3(2), 121–131. <https://doi.org/10.26533/Jmd.V3i2.729>
- Syahputra, R. D., & Aslami, N. (2023). Prinsip-Prinsip Utama Manajemen George R. Terry. *Manajemen Kreatif Jurnal (Makreju)*, 1(3), 51–61.
- Wahyuni, S. (2021). Perbandingan Relatif Kualitas Atrkasi Wisata Pangandaran Terhadap Destinasi Wisata Kelas Dunia. *Itenas Reprsitory*, 10–21. [Http://eprints.Itenas.Ac.Id/Id/Eprint/1405](http://eprints.itenas.ac.id/id/eprint/1405)
- Wijaya, N. A. P. (2022). Bab Ii Landasan Teori. *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Yachya, A. N., & Mawardi, M. K. (2016). Pengelolaan Kawasan Wisata Sebagai Upaya Peningkatan Ekonomi Masyarakat Berbasis Cbt (Community Based Tourism). Studi Pada Kawasan Wisata Pantai Clungup Kabupaten Malang). Universitas Brawijaya. Malang.