

PENGELOLAAN FASILITAS DI OBJEK WISATA ASIA FARM KOTA PEKANBARU

Oleh : Ardhini Fadhlika Harahap

Pembimbing : Etika

ardhini.fadhlika6387@student.unri.ac.id, etika@lecturer.unri.ac.id

Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Usaha Perjalanan Wisata

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

Pariwisata memegang peranan penting dalam pembangunan ekonomi daerah, dengan fasilitas sebagai komponen utama dalam mendukung kenyamanan dan kepuasan pengunjung. Asia Farm yang berlokasi di Kota Pekanbaru merupakan sebuah objek wisata yang tengah berkembang pesat dan menawarkan pengalaman edukasi dan rekreasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengelolaan fasilitas di Asia Farm Pekanbaru dan mengidentifikasi kendala yang dihadapi selama operasionalnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan utama meliputi pengelola yang bertanggung jawab atas pengawasan fasilitas, staff – staff yang bekerja serta beberapa wisatawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Asia Farm menerapkan pengelolaan fasilitas melalui tahapan terstruktur: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Penugasan staf dan pemantauan tugas dilakukan melalui aplikasi digital untuk memastikan pelaporan secara real-time. Meskipun sebagian besar fasilitas terawat dengan baik, masih terdapat masalah seperti infrastruktur yang rusak dan keterbatasan fasilitas pendukung seperti area parkir. Kesimpulannya, pengelolaan fasilitas Asia Farm sudah terorganisasi dengan baik tetapi memerlukan perbaikan lebih lanjut dalam pengawasan dan pemeliharaan untuk meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan serta kenyamanan pengunjung.

Kata Kunci : Fasilitas, Pengelolaan, Pariwisata, Asia Farm.

ABSTRACT

Tourism plays an important role in regional economic development, with facilities as a major component in supporting visitor comfort and satisfaction. Asia Farm, located in Pekanbaru City, is a rapidly developing tourist attraction that offers educational and recreational experiences. This study aims to examine the management of facilities at Asia Farm Pekanbaru and identify the obstacles faced during operation. This study uses a descriptive qualitative approach, with data collection through observation, interviews, and documentation. Key informants include managers responsible for supervising facilities, working staff, and several tourists. The results of the study show that Asia Farm implements facility management through structured stages, namely: planning, organizing, implementing, and controlling. Staff assignments and task monitoring are carried out through digital applications to ensure real-time reporting. Although most of the facilities are well maintained, there are still problems such as damaged infrastructure and limited supporting facilities such as parking areas. In conclusion, the management of Asia Farm facilities is well organized but needs to be further improved in supervision and maintenance to improve service quality and increase visitor satisfaction and comfort.

Keywords : Facilities, Management, Tourism, Asia Farm.

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah suatu aktivitas yang kompleks dan dapat dilihat sebagai sebuah sistem besar yang meliputi banyak aspek seperti ekonomi, ekologi, politik, sosial, budaya, dan lain-lain. Selain itu, pariwisata adalah sebuah industri yang dapat mendorong pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan penduduk. Pariwisata memiliki peran yang sangat signifikan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan waktu santai. Hal ini berdasarkan UU NO. 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataan adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi 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.

Pariwisata adalah sebuah aktivitas yang bertujuan untuk menyediakan layanan pariwisata, menarik minat wisatawan, sarana dan prasarana, dan usaha yang berhubungan dengan pariwisata. Jika aktivitas pariwisata dikelola secara efektif, maka akan menghasilkan banyak keuntungan bagi masyarakat di sekitar lokasi wisata. Kesuksesan ini dapat dilihat dari pertumbuhan industri pariwisata dan meningkatnya jumlah pengunjung.

Sektor pariwisata saat ini merupakan kegiatan yang tidak akan pernah mati karena menjadi bidang yang sangat penting bagi suatu daerah. Dukungan terhadap pengelolaan tempat wisata sangat diperlukan, mencakup fasilitas, pelayanan, dan tempat wisata itu sendiri untuk mendukung aktivitas pariwisata.. Pariwisata berdasarkan UU NO. 10 tahun 2009 adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah.

Perkembangan pariwisata pada saat ini dapat ditandai dengan beraneka ragamnya motif serta keinginan para

wisatawan untuk berwisata. Dengan semakin berkembangnya di Indonesia, objek objek wisata yang dikelola tumbuh dengan baik dengan memaksimalkan fasilitas serta daya tarik yang dimiliki.

Provinsi Riau memiliki berbagai macam objek wisata yang dapat dikunjungi oleh wisatawan ketika sedang berada di Provinsi Riau, terutama Kota Pekanbaru. Kota Pekanbaru memiliki banyak potensi untuk mengembangkan pariwisatanya, terutama di objek wisata. Terdapat berbagai macam objek wisata di Kota Pekanbaru. Berikut adalah data data objek wisata yang ada di Kota Pekanbaru:

Tabel 1.1 Objek Wisata di Pekanbaru Tahun 2025

No.	Objek Wisata	Lokasi
1.	Taman Agrowisata Tenayan Raya	Jl. Kadiran, Kulim, Kec. Tenayan Raya, Kota Pekanbaru, Riau 28289
2.	Asia Farm Hayday	Jl. Badak Ujung, Sail, Kec. Tenayan Raya, Kota Pekanbaru, Riau 28131
3.	Agrowisata Pelangi	Jl. Lintas Sumatera, Kulim, Kec. Tenayan Raya, Kota Pekanbaru, Riau 28289
4.	<u>Asia Heritage</u>	Jl. Yos Sudarso No.Km12, Rw.5, Muara Fajar, Kec. Rumbai, Kota Pekanbaru, Riau 28265
5.	<u>Taman Refi</u>	Jl. Seroja, Kelurahan Sialangrampai, Kec. Tenayan Raya, Kota Pekanbaru, Riau 28282

Sumber: *Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru (2025)*

Dapat dilihat dari tabel diatas, terdapat berbagai objek wisata yang berada di kota Pekanbaru. Sebagai contoh, salah satu objek wisata di Pekanbaru adalah objek wisata Asia Farm Kota Pekanbaru. Asia Farm beralamat di jalan Badak, kelurahan Bencah Lesung, kecamatan Tenayan Raya Pekanbaru, menjadikan lokasi yang lumayan strategis untuk dijangkau oleh para wisatawan. Asia Farm ini merupakan objek wisata yang memiliki konsep peternakan di salah satu permainan *Hay Day*.

Asia Farm merupakan destinasi wisata edukasi dan kuliner. Asia Farm memiliki berbagai macam hewan serta dapat berinteraksi dengan hewan tersebut. Hal ini dapat menjadi tempat yang cukup bagus untuk digunakan sebagai objek wisata yang dikunjungi oleh sekolah, seperti TK, SD, SMP, serta SMA. Asia Farm juga memiliki konsep yang sesuai dengan konsep millenial sehingga di Asia Farm tersedia berbagai spot foto yang menarik, wahana, arsitektur yang sangat unik, serta *souvenir store* yang dapat dijadikan sebagai pusat perbelanjaan souvenir yang menarik.

Asia Farm juga memiliki berbagai acara yang dapat menarik perhatian wisatawan. Salah satu acara yang selalu dilakukan oleh Asia Farm adalah Kelas Edukasi. Kelas Edukasi ini merupakan salah satu acara mingguan dengan mengadakan perlombaan untuk anak anak. Selain Kelas Edukasi, Asia Farm juga memiliki berbagai mini games didalamnya. Selain berbagai atraksi dan acara, Asia Farm juga memiliki berbagai fasilitas yang cukup memadai dan baik. Wisatawan yang merasa puas akan pelayanan merupakan suatu keberhasilan bagi objek wisata. Berikut data kunjungan wisatawan yang datang ke Asia Farm Kota Pekanbaru dari tahun 2021 – 2023 sebagai berikut:

Tabel 1.2 Data Kunjungan Wisatawan di Asia Farm Kota Pekanbaru Pada Tahun 2021 – 2023

No.	Tahun	Jumlah Kunjungan
1.	2021	26.614
2.	2022	12.912
3.	2023	14.140

Sumber: *Pengelola Asia Farm Kota Pekanbaru (2025)*

Dapat dilihat dari tabel 1.2 diatas, jumlah kunjungan wisatawan di Asia Farm mengalami naik turun dikarenakan faktor persaingan yang tinggi antara objek wisata di Pekanbaru. Namun, faktor dari keluhan wisatawan ketika mengunjungi Asia Farm pasti akan terjadi. Salah satu faktor yang menjadikan wisatawan merasakan kurang puas adalah fasilitas yang disediakan oleh Asia Farm.

Fasilitas wisata merupakan sarana dan prasarana yang dapat memenuhi kebutuhan wisatawan selama di daerah tujuan wisata (Ardiansyah & Maulida). Jika fasilitas dalam suatu objek wisata terbilang bagus dan layak, maka para wisatawan merasakan kenyamanan saat berwisata di objek wisata tersebut. Asia Farm memiliki berbagai fasilitas yang cukup baik untuk wisatawan. Dengan konsep pertanian, perikanan, alam dan peternakan, Asia Farm menyediakan berbagai macam fasilitas di bidang ini. Para wisatawan dapat menikmati liburan dengan berinteraksi langsung dengan hewan ternak serta dapat belajar menanam langsung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, penulis mengajukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Pengelolaan fasilitas di objek wisata Asia Farm Kota Pekanbaru sebagai upaya menciptakan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan bagi wisatawan.

2. Kendala yang dihadapi oleh pihak pengelola dalam mengelola fasilitas di objek wisata Asia Farm Kota Pekanbaru.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penelitian ini dibatasi pada pengelolaan serta kendala dan solusi dari permasalahan dalam pengelolaan fasilitas di objek wisata Asia Farm Kota Pekanbaru.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengelolaan fasilitas yang tersedia di objek wisata Asia Farm Kota Pekanbaru.
2. Mengetahui permasalahan yang terjadi saat mengelola fasilitas yang tersedia di objek wisata Asia Farm Kota Pekanbaru.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki berbagai manfaat, yaitu:

1. Bagi penulis, diharapkan penelitian ini dapat menambah pengalaman serta ilmu pengetahuan dibidang pariwisata, khususnya di bidang objek wisata.
2. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dan sumber data yang signifikan bagi pengelola Asia Farm di waktu yang akan datang.
3. Diharapkan juga bisa menjadi sumber rujukan bagi peneliti berikutnya untuk melaksanakan penelitian selanjutnya.

LANDASAN TEORI

2.1 Pariwisata

Menurut World Tourism and Travel Council (WTTC) dalam Betty dan Abdullah (2021), pariwisata mencakup semua aktivitas individu yang melakukan perjalanan ke lokasi di luar tempat tinggal sehari-hari mereka dan berada di sana selama periode tidak melebihi satu tahun untuk tujuan rekreasi, pekerjaan, atau alasan lainnya..

Menurut Burkat dalam Damanik dan Weber (2006), Pariwisata merupakan perjalanan sementara dari seseorang ke lokasi yang berbeda dari tempat tinggal dan

kerja mereka, serta kegiatan yang dilakukan saat berada di suatu tujuan.

Menurut Spillane dalam Sri Wahyuni (2019) Dalam pengertian umum, pariwisata merujuk pada perjalanan sementara dari satu lokasi ke lokasi lain yang dilakukan oleh orang atau sekelompok orang untuk menemukan keseimbangan atau harmoni serta kepuasan dengan lingkungan dalam aspek sosial, budaya, alam, dan ilmu.

Menurut Gamal (2002), pariwisata adalah suatu proseskepergian sementara dari seseorang atau lebih menuju tempat lain di luar tempat tinggal nya. Faktordorongan seseorang melakukan perjalanan adalah karena memiliki berbagai kepentingan, menambah pengalaman serta untuk belajar.

Dalam dunia pariwisata, ada beberapa jenis pariwisata yang dapat dikelompokkan berdasarkan suatu motif atau tujuan seseorang itu melakukan suatu perjalanan wisata.

Pariwisata konvensi umumnya melibatkan ratusan atau bahkan ribuan orang, yang biasanya menginap selama beberapa hari di kota di mana konferensi tersebut diadakan.

2.2 Destinasi Wisata

Destinasi wisata menurut Nurdin Hidayah (2019) adalah lokasi yang dikunjungi wisatawan untuk melakukan aktivitas pariwisata. Istilah "lokasi" bisa dipahami secara umum; bisa merujuk pada sebuah wilayah, kota, daerah, provinsi, atau negara. Suatu kawasan atau daerah bisa disebut sebagai sebuah destinasi wisata jika didalamnya memiliki berbagai komponen wisata seperti daya tarik wisata, sarana dan prasarana yang menunjang adanya wisata, fasilitas, serta adanya pengelolaan di dalamnya.

Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan Pasal 1 Ayat 6, daerah tujuan pariwisata yang selanjutnya disebut destinasi pariwisata adalah kawasan geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administratif yang di dalamnya terdapat daya tank

wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan.

Menurut Kim & Brown di dalam Fadlina (2021), destinasi wisata merupakan area geografis yang memiliki daya tarik yang dapat mendorong pengunjung untuk berkunjung dan menghabiskan waktu di lokasi tersebut. Destinasi tersebut mencakup berbagai jenis produk wisata yang memerlukan kriteria tertentu agar dapat terwujud. Produk wisata ini meliputi sekumpulan atraksi, fasilitas, dan berbagai pelayanan yang dapat dinikmati oleh pengunjung.

Menurut Prasiasa (2013), Destinasi wisata merupakan area geografis yang mencakup bukan hanya wilayah administratif, tetapi juga daya tarik dari objek wisata (termasuk keindahan pantai, suasana pegunungan, serta aktivitas selancar), sarana pariwisata (seperti transportasi, pusat informasi, restoran, toilet, dan pemandu wisata), fasilitas umum (yang meliputi keamanan, tempat ibadah, layanan keuangan, dan kesehatan), kemudahan akses menuju lokasi wisata, serta interaksi sosial dan lingkungan sekitar.

Destinasi wisata dapat dipahami sebagai suatu area yang memiliki produk wisata, daya tarik wisata, fasilitas dan sarana prasarana pariwisata, kemudahan akses, serta masyarakat dan pengunjung sebagai elemen pendukung yang membantu mewujudkan aspek kepariwisataan.

2.3 Objek Wisata

Objek wisata menurut Ridwan di dalam Safari dan Riyanti (2023) adalah segala hal yang memiliki ciri khas, daya tarik, dan nilai yang berasal dari keragaman sumber daya alam, tradisi, serta karya ciptaan manusia yang juga menunjukkan maksud atau lokasi kunjungan para wisatawan.

Objek wisata menurut Pariyanti dan Buchori (2020) adalah sebuah lokasi yang dikunjungi karena keindahannya yang

beragam, bisa menjadi lokasi untuk aktivitas wisata, tempat untuk bersenang-senang dalam waktu yang lama hingga merasakan kepuasan dari berbagai objek wisata, pelayanan yang berkualitas serta kenangan menarik selama perjalanan wisata.

2.4 Pengelolaan

Pengelolaan adalah suatu upaya pengawasan yang dapat mengatur berbagai hal yang terlibat pada sumber daya yang dimiliki dan demi tercapainya suatu tujuan. Pengelolaan juga dapat diartikan sebagai sesuatu hal untuk memudahkan melakukan sesuatu serta dapat dilakukan dengan baik dan memiliki suatu manfaat.

Pengelolaan juga dapat disebut manajemen, karena pada dasarnya pengelolaan dengan manajemen itu sama. Pengelolaan dan manajemen dapat dikaitkan dengan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

Menurut Usman (2006) tujuan dari manajemen adalah menjamin bahwa semua sumber daya yang ada di suatu organisasi, termasuk tenaga kerja, alat, atau fasilitas, dapat dimanfaatkan dengan cara yang efisien untuk menghindari pemborosan waktu, tenaga, dan material demi mencapai sasaran yang ingin dicapai.

Manajemen destinasi pariwisata adalah suatu metode untuk mengatur atau mengendalikan berbagai sumber daya dengan efisien guna mencapai target, pertumbuhan ekonomi dan pendapatan, sambil memberikan layanan kepada para wisatawan dan menjaga kelestarian lingkungan serta objek wisata. Oleh karena itu, pengelolaan pariwisata perlu merujuk pada prinsip-prinsip manajemen pariwisata yang menekankan nilai-nilai yang perlu diperhatikan dari aspek konsumen, budaya dan warisan budaya, ekonomi, lingkungan, keuangan, sumber daya manusia, peluang di masa depan, serta aspek sosial.

2.5 Fasilitas

Menurut Rahayu dan Nurhayati (2022), fasilitas mencakup segala hal yang dapat mendukung dan memperlancar proses sebuah usaha, serta merupakan sarana prasarana yang dibutuhkan agar suatu aktivitas dapat dilaksanakan dengan baik.

Menurut Spillane (1994) fasilitas adalah semua sarana dan prasarana yang mendukung penyelenggaraan daya tarik wisata bagi memenuhi kebutuhan para wisatawan. Fasilitas ini tidak secara langsung berkontribusi pada pertumbuhan, tetapi malah tumbuh seiring dengan perkembangan daya tarik wisata atau setelah daya tarik wisata tersebut berkembang.

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019, Fasilitas Pariwisata adalah semua jenis sarana yang secara khusus ditujukan untuk mendukung penciptaan kemudahan, kenyamanan, keselamatan wisatawan dalam melakukan kunjungan ke Destinasi Pariwisata.

Fasilitas – fasilitas wisata dapat berupa akomodasi, tempat makan atau restoran, serta fasilitas umum yang menunjang adanya kegiatan wisata di sebuah objek wisata tersebut. Menurut Mill (2000), bagian-bagian dari fasilitas perjalanan mencakup elemen transportasi, tempat penginapan, layanan makanan, dan berbagai fasilitas lain yang sesuai dengan kebutuhan perjalanan.

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif. Berdasarkan Sugiyono (2020), metode kualitatif adalah metode penelitian yang dipakai untuk menyelidiki keadaan objek alami dengan memanfaatkan teknik pengumpulan data triangulasi, yang merupakan gabungan dari observasi, wawancara, dan dokumentasi, dimana hasilnya disampaikan dalam bentuk penjelasan dan kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian yang berjudul “Pengelolaan Fasilitas di Objek Wisata Asia Farm Kota Pekanbaru” ini berlokasi di Asia Farm yang terletak di Jalan Badak Ujung, Sail, Kecamatan Tenayan Raya, Kota Pekanbaru. Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Januari - Maret 2025.

3.3 Key Informan

Key Informan adalah orang – orang yang yang dipilih dalam sebuah penelitian kualitatif karena dianggap memiliki pengetahuan terkait topik dari sebuah penelitian. Menurut Moleong (2015) Informan kunci atau narasumber penelitian adalah individu yang diharapkan dapat memberikan informasi tentang keadaan dan situasi di lingkungan penelitian serta memiliki pemahaman yang mendalam tentang isu yang sedang diteliti. *Key Informan* pada penelitian di objek wisata Asia Farm Kota Pekanbaru ini adalah:

- 1) Pengelola objek wisata Asia Farm Kota Pekanbaru
 - Ibu Suci
 - Ibu Lisma
- 2) Staf – staf di objek wisata Asia Farm Kota Pekanbaru
 - Ibu Ema
 - Ibu Yeni
 - Bapak Bintang
 - Bapak Imul
 - Kakak Tari
 - Kakak Natalia.
- 3) Wisatawan objek wisata Asia Farm Kota Pekanbaru
 - Ibu Lita
 - Ibu Nadia
 - Kakak Melti

3.4 Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2020) data primer adalah jenis data yang memberikan informasi secara langsung kepada pihak yang mengumpulkannya. Data ini diperoleh langsung oleh peneliti melalui

observasi yang dilakukan secara langsung ke lokasi objek wisata Asia Farm kota Pekanbaru serta melakukan wawancara kepada Pengelola objek wisata Asia Farm, staff - staff yang bekerja di objek wisata Asia Farm serta beberapa wisatawan untuk mendapatkan data - data terkait penelitian dan mengambil beberapa dokumentasi terkait wawancara dan berbagai fasilitas yang tersedia di objek wisata Asia Farm Kota Pekanbaru.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2020) Data sekunder merujuk pada sumber informasi yang tidak memberikan data secara langsung kepada pengumpul, seperti melalui pihak ketiga atau dokumen. Dalam penelitian ini, data sekunder terdiri dari literatur fisik, termasuk buku, serta literatur digital seperti jurnal, e-book, dan sumber dari internet.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2020), teknik pengumpulan data dilakukan dalam situasi yang alami, memanfaatkan sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak berperan serta dalam observasi, wawancara mendalam, serta pengumpulan dokumentasi. Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data melalui observasi, wawancara, dan pengumpulan dokumentasi.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah langkah untuk mencari dan mengorganisir informasi yang didapat dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara yang terencana. Proses ini melibatkan pengkategorian data, membaginya ke dalam komponen-komponen, melakukan sintesis, serta mengelompokkannya dalam pola yang ada. Kemudian, hal-hal yang dianggap penting dan relevan untuk diteliti dipilih, dan akhirnya penarikan kesimpulan dilakukan agar dapat dimengerti baik oleh diri sendiri maupun orang lain. (Sugiyono, 2022).

Teknik Analisis data dilakukan melalui 4 tahap, yaitu tahap pengumpulan data, tahap reduksi data, tahap penyajian data, tahap penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

4.1.1 Gambaran Umum Asia Farm

Asia Farm adalah sebuah objek wisata edukasi yang bertemakan pertanian dan peternakan yang berlokasi di Jalan Badak Ujung, Sail, Kecamatan Tenayan Raya, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Akses menuju objek wisata Asia Farm kota Pekanbaru cukup mudah dijangkau, dan kurang lebih memakan waktu 30 – 40 menit dari pusat kota Pekanbaru. Asia Farm dibangun pada 19 Desember 2018 serta diresmikan oleh pemiliknya yaitu Bapak Hendry pada tanggal 21 April 2019.

Asia Farm menghadirkan sebuah konsep yang berbeda, terinspirasi oleh permainan *Hayday*, dengan menampilkan berbagai jenis hewan ternak seperti sapi, kambing, domba, kuda, kelinci, dan hewan lainnya yang bisa diajak berinteraksi dan diberi makan oleh para pengunjung. Selain berbagai hewan, Asia Farm juga menyediakan area pertanian, perikanan, serta sejumlah wahana yang bisa dinikmati oleh para wisatawan. Konsep yang diusung oleh Asia Farm menggabungkan tema dari negara-negara Eropa dan Jepang. Terletak di Pekanbaru, Asia Farm menawarkan pengalaman berwisata yang membuat para pengunjung merasa seolah-olah sedang berlibur ke luar negeri.

Objek wisata Asia Farm Pekanbaru yang memiliki tema peternakan seperti permainan *Hayday*, objek wisata Asia Farm kota Pekanbaru memiliki berbagai aktivitas edukasi yang dapat menarik anak – anak untuk mengunjungi objek wisata ini.

Selain aktivitas edukasi ini, berbagai fasilitas wisata juga menjadi penunjang kenyamanan wisatawan dalam berwisata. Asia Farm memiliki berbagai fasilitas yang dapat dinikmati seperti *cafeteria*, *free drink area*, toko souvenir, playground, toilet,

mushola, tempat sampah yang disediakan di berbagai lokasi.

Visi merupakan sesuatu hal yang harus dikejar demi tercapainya suatu tujuan. Visi dari Asia Farm Kota Pekanbaru adalah “Menjadi perusahaan pengembangan dan pengelolaan tempat wisata berbasis edukasi no. 1 di Indonesia pada tahun 2024.”

Misi merupakan langkah langkah dalam mencapai suatu tujuan dalam mewujudkan visi. Misi dari Asia Farm Kota Pekanbaru adalah “Terus menghadirkan berbagai pilihan wisata dan edukasi untuk memberikan wawasan dan pengalaman praktik langsung kepada anak Indonesia agar menjadi generasi yang tumbuh cerdas dan memahami pentingnya nilai bersosialisasi dengan alam dan sekitar di era pertumbuhan teknologi saat ini.”

4.2. Hasil

4.2.1. Pengelolaan Fasilitas di Objek Wisata Asia Farm Kota Pekanbaru

A. Perencanaan

Dalam mengelola fasilitas di Asia Farm, tahap perencanaan merupakan sebuah tahapan merancang dan mengatur berbagai hal yang diperlukan untuk mendukung kenyamanan dan pengalaman pengunjung ketika sedang mengunjungi suatu objek wisata. Fasilitas yang direncanakan dengan baik dapat memberikan kesan yang puas bagi wisatawan yang berkunjung.

Selain menikmati pemandangan dan atraksi yang ada di objek wisata Asia Farm, wisatawan berkunjung ke Asia Farm ini juga untuk mengabadikan momen selama berwisata. Untuk menunjang hal tersebut, pihak pengelola Asia Farm memberikan fasilitas berupa berbagai spot foto yang bisa dinikmati dan memberikan kepuasan ketika sedang berwisata. Salah satu rencana terkait spot foto ini yaitu penambahan photobooth di salah satu titik yang ada di Asia Farm. Selain itu, untuk meningkatkan kualitas fasilitas di objek wisata Asia Farm kota Pekanbaru, pihak pengelola juga ingin melakukan perubahan pada salah satu

fasilitasnya, yaitu pengecatan ulang semua tong sampah yang tersebar di area wisata. Selain bertujuan agar tampilan tong sampah itu menjadi semakin menarik dan berwarna, perencanaan ini juga bertujuan agar para wisatawan yang berkunjung menjadi lebih sadar dalam membangun kesadaran akan membuang sampah pada tempatnya.

Secara keseluruhan, perencanaan dalam mengelola fasilitas di objek wisata Asia Farm ini diupayakan untuk dilakukan secara menyeluruh. Karena, jika wisatawan merasa tidak nyaman dengan fasilitas yang diberikan, maka kesan buruk akan diberikan. Oleh karena itu, pihak pengelola Asia Farm terus berupaya dalam meningkatkan fasilitas demi menciptakan kenyamanan dan kesan bagi wisatawan yang berkunjung.

B. Pengorganisasian

Tahap pengorganisasian ini berfungsi untuk membagi serta mengarahkan tugas dan tanggung jawab dari masing masing individu agar kegiatan operasional berjalan dengan lancar dan sesuai. Pengorganisasian di objek wisata Asia Farm kota Pekanbaru ini melalui pembentukan struktur organisasi yang dimana terbagi dari komisaris, direktur, *manager* dan wakil *manager*, HRD, *marketing* beserta *team nya*, *Supervisor operasional* dan anggota *team operasional*, *supervisor retail* dan *sales retail*, serta *supervisor logistik* beserta *team logistik*. Selain struktur organisasi ini, pihak Asia Farm juga memiliki sebuah aplikasi sebagai media dalam mengatur dan memantau tugas setiap staf. Sistem dalam aplikasi ini dapat mengatur jadwal dari tugas dari setiap staff, seperti jadwal pekerjaan yang harus dikerjakan sesuai dengan jam nya masing – masing. Pekerjaan yang telah selesai dikerjakan oleh staff, maka harus dilaporkan kembali melalui aplikasi tersebut sehingga dapat memudahkan proses evaluasi oleh supervisor. Dengan adanya aplikasi ini dapat mempermudah dan pelaksanaan pengelolaan fasilitas ini menjadi lebih teratur.

Dengan adanya struktur organisasi serta pembagian tugas melalui aplikasi tersebut, maka proses pengorganisasian di Asia Farm ini menjadi lebih terarah dan lebih terkontrol. Setiap staff memiliki tugas dan perannya masing masing dalam mendukung keberlangsungan operasional di Asia Farm ini. Pengorganisasian ini juga berperan dalam keunggulan pelayanan dan kepuasan pelanggan karena terstruktur tugas masing masing staf yang bekerja.

C. Pelaksanaan

Sebagai salah satu objek wisata, Asia Farm terus melakukan penambahan serta perbaikan dari segi fasilitas untuk meningkatkan kepuasan serta kenyamanan wisatawan ketika berkunjung ke objek wisata Asia Farm kota Pekanbaru.

Dalam mengupayakan kenyamanan serta kepuasan wisatawan ketika mengunjungi objek wisata Asia Farm kota Pekanbaru, pihak pengelola telah melakukan beberapa perbaikan serta penambahan fasilitas yang ada di Asia Farm. Salah satu bentuk penambahan fasilitas ini yaitu penambahan spot foto berupa photobooth di area Asia Farm. Penambahan spot foto menjadi tempat para wisatawan mengabadikan momen mereka ketika berkunjung. Selain itu, bentuk perbaikan fasilitas area parkir juga menambahkan rasa kepuasan dan keamanan wisatawan yang berkunjung.

D. Pengawasan

Pengawasan merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mengontrol apakah perencanaan sudah terlaksana dengan baik. Pengawasan juga dilakukan untuk mengontrol perbaikan dari fasilitas yang ada di objek wisata tersebut.

Tahapan pengawasan menjadi tahapan terakhir dalam pengelolaan fasilitas di objek wisata Asia Farm Kota Pekanbaru. Tahapan ini mengontrol apakah telah terlaksana dengan baik pengelolaan serta pengontrolan fasilitas di objek wisata Asia Farm Kota Pekanbaru. Di Asia Farm, pengawasan/pengontrolan ini dilakukan

rutin oleh manajer dan staf yang bekerja. Proses pengawasan di Asia Farm ini dengan cara dilakukannya pemeriksaan keliling ke seluruh objek wisata. Kegiatan ini juga untuk memantau berbagai kondisi semua fasilitas yang ada di Asia Farm. Apabila dalam pengawasan tersebut ditemukannya fasilitas yang rusak dan tidak atau kurang layak, maka akan segera dilakukan tindakan perbaikan oleh staf yang memiliki tugas dalam perbaikan. Hal ini menunjukkan bahwa pengawasan di Asia Farm ini bersifat langsung dan responsif terhadap fasilitas.

E. Kendala yang Dialami Oleh Pihak Pengelola dalam Mengelola Fasilitas di Asia Farm Kota Pekanbaru

Dalam mengelola fasilitas di suatu objek wisata, fasilitas yang memadai, aman, bagus, dan berfungsi dengan baik merupakan faktor yang dapat memberikan kenyamanan, keamanan, serta kepuasan wisatawan selama berwisata. Fasilitas yang baik dan terjaga tidak hanya mendukung aktivitas pariwisata, tetapi juga menghadirkan pengalaman yang menyenangkan sehingga dapat mendorong pengunjung untuk datang lagi dan merekomendasikan lokasi tersebut kepada orang lain. Namun, permasalahan - permasalahan terkait fasilitas pasti banyak ditemukan oleh para pengelola, seperti kerusakan infrastruktur dan fasilitas yang kurang perawatan, kebersihan area objek wisata yang diakibatkan oleh sampah yang berserakan. Semua permasalahan tersebut tidak hanya berdampak kepada kenyamanan dan kepuasan wisatawan, namun dapat menurunkan citra dari objek wisata tersebut. Jika masalah ini tidak ditangani dengan cepat, hal ini bisa mengakibatkan berkurangnya ketertarikan pengunjung, menyebarnya komentar buruk di media sosial atau situs online, serta mengurangi daya tarik objek wisata tersebut dibandingkan dengan tempat wisata lainnya. Oleh sebab itu, sangat penting bagi pengelola untuk melakukan pemeliharaan secara berkala, mengevaluasi

kondisi fasilitas dengan rutin, serta melibatkan tenaga ahli dalam pengelolaan fasilitas. Tindakan-tindakan ini dapat membantu menjaga kelangsungan objek wisata dan terus meningkatkan pengalaman pengunjung.

4.3 Pembahasan

Kurangnya perawatan rutin pada fasilitas menciptakan pemahaman kurang terawatnya tentang pemeliharaan suatu fasilitas, meskipun Asia Farm menawarkan potensi wisata edukasi dan rekreasi yang menarik bagi keluarga, terutama anak-anak. Situasi ini tidak hanya mempengaruhi kepuasan para pengunjung tetapi juga bisa berdampak buruk pada jumlah pengunjung dan citra destinasi wisata di pandangan masyarakat.

Sebagai upaya dalam memberikan kenyamanan, keamanan, serta kepuasan wisatawan selama berwisata di objek wisata Asia Farm Kota Pekanbaru, pihak pengelola memiliki tanggung jawab dalam memastikan setiap fasilitas yang disediakan berfungsi dengan baik, bersih, dan dapat memenuhi kebutuhan wisatawan, sehingga ketika munculnya permasalahan terkait fasilitas dan dapat mengurangi kenyamanan wisatawan dalam berwisata, pengelola harus memberikan solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut demi meningkatkan kualitas layanan kepada wisatawan.

Pihak pengelola yang berwenang memahami betapa pentingnya memperbarui dan memperbaiki sarana untuk menjaga kualitas layanan serta keselamatan para pengunjung. Dengan demikian, sejumlah langkah telah disusun, seperti renovasi bangunan kandang hewan, pemeriksaan rutin pada wahana, dan penggantian kursi yang telah rusak. Di samping itu, manajemen juga berusaha untuk melatih staf kebersihan dan pemeliharaan agar seluruh fasilitas tetap dalam keadaan baik dan layak digunakan.

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Pengelolaan Fasilitas di Objek Wisata Asia Farm Kota Pekanbaru, dapat disimpulkan :

1. Secara umum fasilitas yang tersedia di Asia Farm sudah cukup lengkap dan dapat dimanfaatkan oleh wisatawan dengan baik. Beberapa fasilitas seperti spot foto dan museum menjadi daya tarik tersendiri dan sudah dalam kondisi yang layak dan terjaga. Selain itu, fasilitas lainnya seperti toilet, mushola, papan informasi, area parkir, toko souvenir, free drink area, hingga kafetaria juga sudah disediakan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan selama berada di area wisata. Pihak pengelola terlihat cukup serius dalam menjaga dan merawat fasilitas tersebut, seperti dengan rutin membersihkan area fasilitas, melakukan perawatan, dan memastikan fasilitas tetap bisa digunakan.
2. Berdasarkan hasil wawancara, masih ditemukan beberapa kendala yang perlu menjadi perhatian pengelola. Salah satunya adalah kondisi area parkir yang masih berupa tanah sehingga ketika hujan turun, jalanan menjadi tergenang dan cukup menyulitkan wisatawan untuk berjalan. Selain itu, ketersediaan makanan dan minuman di area kafetaria juga masih terbatas, sehingga belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan wisatawan yang berkunjung. Meskipun begitu, pihak pengelola sudah menyadari kekurangan tersebut dan memiliki rencana untuk melakukan perbaikan, khususnya pada area parkir agar bisa lebih nyaman digunakan oleh wisatawan, serta berupaya meningkatkan pelayanan di area fasilitas lainnya. Salah satunya yaitu melakukan penambahan photobooth di beberapa area wisata, yang dapat dijadikan sebagai tempat untuk wisatawan mengabadikan momen saat sedang liburan.

Secara keseluruhan, fasilitas yang ada di Asia Farm Kota Pekanbaru sudah

memberikan kenyamanan dan pengalaman yang cukup baik untuk wisatawan, meskipun masih ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. Dengan adanya perawatan rutin dan rencana perbaikan yang sudah dipikirkan oleh pihak pengelola, diharapkan ke depannya fasilitas di Asia Farm bisa semakin baik dan dapat meningkatkan minat kunjungan wisatawan, serta memberikan pengalaman wisata yang lebih menyenangkan dan berkesan.

5.2 Saran

Meskipun sistem pengelolaan sudah berjalan cukup efektif, disarankan agar pengelolaan terus dikembangkan, evaluasi kinerja dilakukan secara periodik, serta partisipasi pengunjung dalam memberikan masukan lebih dioptimalkan untuk mendukung peningkatan pelayanan fasilitas wisata. Permasalahan-permasalahan ini tidak hanya berdampak pada kepuasan pengunjung, tetapi juga berpotensi menurunkan citra objek wisata secara keseluruhan. Oleh karena itu, pengelola perlu meningkatkan sistem pemeliharaan rutin dan pengawasan fasilitas secara menyeluruh guna menjaga kualitas dan keamanan sarana yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Adria, A. D., & Yuliana. (2023). *Analisis Pengelolaan Fasilitas Wisata di Daya Tarik Kapal Banda Taram Kabupaten Lima Puluh Kota*. JURNAL NAWASENA.
- Ardiansyah, I., & Maulida, R. G. (2020). *Kajian Atraksi, Amenitas dan Aksesibilitas untuk Pengembangan Kepariwisata di Taman Wisata Alam Gunung Pancar Kabupaten Bogor*. Jurnal Inovasi Penelitian, 1(4), 707 - 716.
- Arfiana, E., Rasyid, S. C., & Kadir, S. (2024). *Pengelolaan Objek Wisata Permandian Air Panas Sulili Di Kabupaten Pinrang*.
- Christie, M. R. (2000). *Tourism The International Business*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Damanik, J., & Weber, H. F. (2006). *Perencanaan Ekowisata : Dari Teori ke Aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Davinky, I., Yuliana, & Waryono. (2016). *Pengelolaan Fasilitas Objek Wisata Pemandian Tirta Alami Kabupaten Padang Pariaman*.
- Gumelar, S. S. (2010). *Konsep Pengembangan Agrowisata*.
- Hidayatullah, R., Yuliana, & Ferdian, F. (2017). *Pengelolaan Fasilitas Atraksi Wisata Di Pantai Arta Indah Kabupaten Padang Pariaman*.
- Ismayanti. (2010). *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.
- Jamalludin, Melinda, N., Rahmat, S., & Nofialdi. (2024). *Pengelolaan Kawasan Pertanian Sebagai Agrowisata : Systematic Literature Review*. Jurnal Agribisnis Unisi.
- Moleong, L. (2015). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi)*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2018
- Nurdin Hidayah. (2019). *Pemasaran Destinasi Pariwisata*. Bandung. Alfabeta
- Pariyanti, E., & Buchori, R. (2020). *Objek Wisata Dan Pelaku Usaha (Dampak Pengembangan Objek Wisata Terhadap Ekonomi Masyarakat)*. Pustaka Aksara.
- Prasiasa, Dewa Putu Oka. (2013). *Destinasi Pariwisata Berbasis Masyarakat*. Jakarta: Salemba Medika.
- Rahayu, S., & Nurhayati. (2022). *Efektivitas Penggunaan Fasilitas Pada Biro Kesejahteraan Rakyat Kantor Gubernur Provinsi Sumatera Utara*. Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM), 664 - 672.
- Raihan, A. (2023). *Manajemen Pengelolaan Fasilitas Wisata Outbound Pantai Indah Kemangi Di Kabupaten Kendal*. 1738-1748.
- Safari, A., & Riyanti, A. (2023). *Strategi Pengembangan Daya Tarik Wisata dalam Meningkatkan Kunjungan*

- Wisatawan di Curug Aseupan Parongpong*. Tourism Scientific Journal, 8(2), 246-265.
- Santi, D. K. (2018). *Analisis Faktor yang Berpengaruh terhadap Pilihan Kunjungan Pariwisata*. Jurnal Ilmu Ekonomi dan Pembangunan, 391-403.
- Silitonga, D. R. (2017). *Pengelolaan Fasilitas di Objek Wisata Pantai Taman Nirwana Bungus Teluk Kabung Di Kota Padang*.
- Spillane, D. J. (1987). *Ekonomi /Pariwisata Sejarah dan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Spillane, J. J. (1994). *Pariwisata Indonesia. Siasat Ekonomi dan Rekayasa Kebudayaan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sukarna. (2011). *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sumayang, (2003). *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Suwantoro Gamal, (2002). *Dasar - Dasar Pariwisata*. Yogyakarta : Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Suwena, I. K., & Widyatmaja, I. G. (2017). *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Denpasar: Pustaka Larasan.
- Terry, G. R. (1958). *Principles of Management*.
- Usman, H. (2006). *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Utama, I. G. (2011). *Agrowisata Sebagai Pariwisata Alternatif*.
- Utama, I. G. (2017). *Pemasaran Pariwisata*. Yogyakarta: CV.Andi.
- Utami, B. S., & Kafabih, A. (2021). *Sektor Pariwisata Indonesia di Tengah Pandemi Covid 19*. JDEP (Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan), 8-14.
- Wahyuni, S. (2019). *Analisis Pariwisata Budaya dalam Pengembangan Aset Lokal Perayaan Upacara Adat Dahau di Kabupaten Kutai Barat Provinsi Kalimantan Timur*. Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas.