

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang sangat potensial dalam memberikan kontribusi untuk meningkatkan perekonomian di Indonesia. Menurut data yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik Bangkalan (2023), pertumbuhan ekonomi Kabupaten Bangkalan Tahun 2022 mengalami penurunan sebesar 1,12 persen. Perekonomian Kabupaten Bangkalan Tahun 2022 yang diukur berdasarkan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) atas dasar harga berlaku mencapai Rp 27.164,20 miliar, sedangkan PDRB atas dasar harga konstan mencapai Rp 16.959,19 miliar. Data ini menjadi indikator penting untuk memahami dinamika ekonomi daerah dan menjadi dasar bagi berbagai kebijakan yang akan diambil untuk meningkatkan kinerja ekonomi Kabupaten Bangkalan di masa mendatang.

Pemerintah Kabupaten Bangkalan mendukung program pemulihan ekonomi nasional yang dicanangkan pemerintah pusat akibat pandemi COVID-19, yakni melalui sektor pariwisata. Pandemi Covid-19 membuat sektor pariwisata terganggu, termasuk di Kabupaten Bangkalan. Menurut data yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik Bangkalan (2021), terjadi penurunan jumlah wisatawan yang berkunjung sebesar 961 ribu orang wisatawan lokal dan 39 orang wisatawan asing. Keadaan serupa juga terjadi pada kunjungan wisata di wilayah Jabodetabek khususnya di Pulau Bali (Audina dkk, 2022).

Seiring berjalannya waktu, tren pariwisata sedikit bergeser menjadi wisata alam di era *new normal*. Tren pariwisata bergeser menjadi pariwisata yang mengedepankan *hygiene, low touch, less crowd, dan low mobility* (Damanik dkk,

2022). Pergeseran tren pariwisata memberikan peluang besar untuk mengembangkan wisata bahari berbasis pantai. Pariwisata pantai dapat dikembangkan dengan mengedepankan atraksi lokasi wisata untuk memberikan kepuasan dan kenyamanan pengunjung (Nurbaeti dkk, 2022). Menurut Prasetya dkk, (2020) untuk mengelola wisata agar tetap dikenal oleh wisatawan saat ini dapat dilakukan dengan cara menunjukkan sisi keunikan dari wisata yang dikembangkan.

Salah satu tempat wisata yang terdapat di Kabupaten Bangkalan adalah wisata Pesona Pantai Martajasah. Pantai Martajasah yang berlokasi sekitar 10 menit dari pusat kota Bangkalan dan berdekatan dengan wisata religi Makam Syaikhona Kholil. Destinasi wisata alam ini menawarkan hamparan laut yang indah serta wisata mangrove dan sungai yang memikat. Keindahan alam yang masih alami dan sejuk, tentunya menjadi daya tarik bagi para pengunjung. Pantai Martajasah banyak dikunjungi pada sore hari, pengunjung bisa melihat dan menikmati matahari terbenam (Hidayat, 2023).

Pantai Martajasah muncul sebagai destinasi wisata yang baru berdiri pada tahun 2021. Awalnya, pantai ini dikelola oleh Badan Usaha Milik Desa (BUMDes), yang bertujuan untuk mengembangkan potensi pariwisata di daerah tersebut. Kemudian, pengelolaannya diambil alih oleh kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis). Pokdarwis merupakan lembaga informal masyarakat yang berperan penting dalam mengelola potensi wisata daerah yang bertujuan untuk lebih meningkatkan fasilitas dan pengalaman wisata di pantai ini (Estiyantara, 2022). Transformasi membantu mengembangkan pantai menjadi destinasi yang lebih berkembang dan mendukung perekonomian masyarakat sekitar

Tarif masuk ke Pantai Martajasah ini hanya membayar parkir untuk roda dua Rp 2.000 dan mobil Rp 5.000. Fasilitas yang disediakan oleh pengelola pantai

martajasah terdapat tempat bermain atau *playground* khusus untuk anak-anak, tidak hanya itu, wisata ini juga menyediakan warung-warung yang menyediakan makanan dan minuman khas Madura yang bisa dinikmati oleh pengunjung. Fasilitas lain yaitu terdapat gazebo yang digunakan untuk menikmati keindahan pantai sekaligus beristirahat. Pengunjung juga dapat berfoto di jembatan yang menghubungkan ke hutan mangrove.

Menurut Ainul Yasin (Ketua Pokdarwis) Pantai Martajasah memiliki beberapa permasalahan yang perlu diatasi. Salah satunya adalah tidak adanya tiket masuk berbayar, yang menghambat pengelolaan dan pencarian sumber dana. Pendapatan hanya bergantung pada tarif parkir dan dana dari pengelola. Selain itu, SDM yang mengelola tidak memiliki keterampilan dan pengetahuan yang cukup terkait dengan industri pariwisata, karena kurangnya pelatihan yang memadai untuk meningkatkan kompetensi mereka. Lokasi pantai yang tidak strategis, karena hanya dikenal oleh warga sekitar dan tidak berada di jalan utama, serta jumlah pengunjung harian yang rendah. Dengan adanya masalah-masalah tersebut, maka perlu melakukan evaluasi atas kinerja yang selama ini telah dilakukan oleh pengelola wisata Pantai Martajasah.

Menurut Abdurrahman (2017), menegaskan bahwa pengukuran kinerja merupakan langkah yang sangat penting dalam memberikan pemahaman tentang sejauh mana pencapaian suatu kegiatan. Pengukuran kinerja memungkinkan pengelola untuk secara sistematis menilai kemajuan dalam menghadapi berbagai tantangan yang mungkin muncul. Pengelola dapat menggunakan data hasil pengukuran kinerja untuk mengevaluasi efektivitas solusi yang telah mereka terapkan dalam mengatasi masalah-masalah tertentu. Dengan demikian, mereka dapat mengarahkan sumber daya dengan lebih efisien, meningkatkan kepuasan pengunjung, dan mengukur dampak dari upaya keberlanjutan yang mereka

lakukan. Dengan kata lain, pengukuran kinerja adalah alat penting untuk menjaga dan meningkatkan kualitas serta berkelanjutan dari pengelolaan Pantai Martajasah. Terdapat beberapa metode pengukuran kinerja, salah satunya adalah *Balanced Scorecard*.

Konsep *Balanced Scorecard* (BSC) yang pertama kali dipublikasikan oleh Robert S. Kaplan dan David P. Norton dalam artikel yang berjudul "*Balanced Scorecard-Measures that Drive Performance*" pada tahun 1992, yang memungkinkan manajemen suatu organisasi memandang dari empat perspektif, yaitu perspektif keuangan (*financial perspective*), perspektif pelanggan (*customer perspective*), perspektif internal (*internal perspective*) dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran (*learning and growth perspective*). Selain itu, BSC bukan hanya sekedar alat pengukur kinerja tetapi juga merupakan suatu sarana untuk mengelola proses, yang mana dalam pengembangan BSC, organisasi dapat mengklarifikasi serta menerjemahkan visi serta strategi secara total kepada seluruh tingkatan dalam suatu organisasi (Kaplan & Norton, 2000).

Balanced Scorecard membantu pengelola Pantai Martajasah mengevaluasi kinerja dari berbagai perspektif. Perspektif keuangan membantu mengevaluasi bagaimana pendapatan dari sektor pariwisata berkontribusi terhadap ekonomi lokal, mengingat pengelolaan wisata saat ini bergantung pada tarif parkir dan dana dari pengelola, sehingga diperlukan strategi keuangan yang lebih efektif. Perspektif pelanggan memungkinkan pengelola memahami kepuasan dan kebutuhan pengunjung untuk meningkatkan jumlah wisatawan dan memperbaiki pengalaman wisata mereka dengan mengetahui preferensi dan ekspektasi pelanggan, serta dapat mengembangkan layanan dan fasilitas yang lebih baik. Perspektif internal bisnis membantu mengidentifikasi dan memperbaiki masalah operasional, seperti SDM yang kurang terampil, yang dapat diatasi dengan

pelatihan yang tepat, serta merancang proses yang lebih efisien dan efektif. Terakhir, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menekankan pentingnya pengembangan kapabilitas dan inovasi untuk keberlanjutan jangka panjang, serta memastikan Pantai Martajasah terus beradaptasi dan berkembang sesuai dengan perubahan tren pariwisata.

Selain itu, *Balanced Scorecard* bukan hanya alat pengukur kinerja tetapi juga sarana untuk mengelola proses secara keseluruhan. Metode ini membantu dalam menerjemahkan visi dan strategi menjadi tindakan nyata yang dapat diukur dan dievaluasi. Pantai Martajasah yang belum pernah melakukan pengukuran kinerja sebelumnya, sehingga BSC dapat memberikan kerangka kerja yang sistematis untuk mengevaluasi pencapaian-pencapaian sebelumnya, mengidentifikasi kelemahan, dan merencanakan langkah-langkah perbaikan di masa mendatang. Dengan menggunakan BSC, pengelola Pantai Martajasah dapat mengarahkan sumber daya dengan lebih efisien, meningkatkan kepuasan pengunjung, dan mengukur dampak dari upaya keberlanjutan yang dilakukan, sehingga mendukung pengembangan ekonomi dan pariwisata daerah secara keseluruhan.

Pantai Martajasah sebagai destinasi wisata baru, memiliki potensi besar untuk menarik wisatawan dan meningkatkan PDRB daerah, terutama karena lokasinya yang strategis dekat dengan pusat kota dan objek wisata religi Makam Syaikhona Kholil. Mengingat pentingnya pengukuran kinerja dalam pengelolaan destinasi wisata, penelitian ini akan memberikan wawasan mendalam mengenai efektivitas manajemen wisata tersebut. Dengan *Balanced Scorecard*, pengelola Pantai Martajasah dapat mengevaluasi kinerja dari perspektif keuangan, pelanggan, proses internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan, yang sangat

penting mengingat masalah yang dihadapi seperti kurangnya tiket masuk berbayar dan keterbatasan sumber daya manusia.

Dengan mengidentifikasi dan mengevaluasi kinerja yang telah dicapai, pengelola dapat merencanakan langkah-langkah perbaikan untuk mengatasi tantangan yang ada. Evaluasi kinerja ini tidak hanya akan meningkatkan efisiensi pengelolaan, tetapi juga akan membantu dalam meningkatkan kepuasan pengunjung dan memperluas daya tarik wisata pantai ini. Pengelola Pantai Martajasah dapat mengarahkan sumber daya dengan lebih efisien, meningkatkan kualitas layanan, dan mendukung keberlanjutan ekonomi masyarakat sekitar. Dengan demikian, pemilihan Pesona Pantai Martajasah sebagai obyek penelitian ini sangat sesuai dengan tujuan untuk mendukung pengembangan pariwisata yang berkelanjutan dan berkontribusi terhadap pemulihan ekonomi daerah.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kinerja pariwisata di wisata Pesona Pantai Martajasah diukur dengan evaluasi *Balanced Scorecard* ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui kinerja pariwisata di wisata Pesona Pantai Martajasah diukur dengan evaluasi *Balanced Scorecard*

1.4 Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam memahami bagaimana evaluasi kinerja, dan pendekatan *Balanced Scorecard* dapat diterapkan dalam industri pariwisata, serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pengelola objek wisata Pesona Pantai Martajasah diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja dan pengelolaan yang lebih baik kedepannya.
- b. Bagi Pemerintah Kabupaten Bangkalan Penelitian ini membantu untuk lebih memahami dan memperbaiki pengelolaan wisata di Pantai Martajasah. Dengan pengetahuan yang diperoleh dari evaluasi kinerja menggunakan *Balanced Scorecard*, pemerintah dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dalam upaya pengembangan destinasi wisata.
- c. Bagi Masyarakat penelitian ini diharapkan membawa dampak positif yang nyata pada kehidupan sehari-hari masyarakat di sekitar

Pantai Martajasah, meningkatkan taraf hidup, dan memberikan peluang lebih besar bagi kemajuan ekonomi dan sosial mereka.

- d. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan acuan mengenai evaluasi kinerja pariwisata yang diukur dengan *Balanced Scorecard*.