

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara kepulauan dengan potensi yang besar hampir disegala sektor, salah satunya yaitu disektor pariwisata. Sebagai negara yang mempunyai potensi pariwisata yang besar, tentu ini membuat sektor pariwisata Indonesia menjadi sorotan. Industri pariwisata di Indonesia harus mendapat perhatian khusus dari pemerintah, baik pemerintah daerah maupun pemerintah pusat dalam mengembangkan potensi pariwisatanya. Indonesia juga terkenal akan kaya keindahan alam, flora dan fauna dan terdapat beraneka ragam budaya, yang semua dapat memberikan devisa yang cukup besar bagi dunia pariwisata.

Secara umum pariwisata dipandang sebagai sektor yang dapat meningkatkan kegiatan pembangunan, membuka lapangan usaha baru bagi masyarakat yang ada di sekitar tempat wisata, membuka lapangan kerja sehingga dapat meningkatkan pendapatan masyarakat serta pendapatan asli daerah, apabila dapat dikelola dan dikembangkan secara maksimal. Memasuki era globalisasi peranan industri pariwisata harus didukung dengan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional.

Semakin lengkap sarana dan prasarana yang disediakan di suatu objek wisata dapat membuat wisatawan yang berkunjung nyaman dan betah untuk menikmati objek wisata tersebut. Sehingga sarana dan prasarana dalam suatu objek wisata itu sangat diperlukan yang tujuannya

untuk menarik minat wisatawan untuk mengunjungi suatu objek wisata. Dalam UU No.10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata dijelaskan bahwa pariwisata ialah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha dan pemerintah.

Dilatar belakangi oleh keindahan alam dan keanekaragaman budaya, ini menjadikan negara Indonesia sebagai negara yang terkenal akan objek wisata, baik itu objek wisata budaya maupun objek wisata alam. Selain untuk menjaga kelangsungan hidup para wisatawan, pendapatan dari objek-objek wisata juga mampu meningkatkan pemasukan bagi pemerintah daerah khususnya dan pemerintahan pemerintah pada umumnya.

Disetiap daerah tentunya memiliki pesona wisata yang dapat menarik minat wisatawan lokal maupun asing. Salah satunya Madiun merupakan salah satu kota yang berada di provinsi Jawa Timur. Kota Madiun merupakan kota transit yang berada pada jalur selatan yang mana menghubungkan kota-kota di Jawa Timur, Jawa Tengah dan Jawa Barat, sehingga kota Madiun sangat tepat untuk sektor Industri, perdagangan dan yang paling utama pada sektor wisata. Kota Madiun memiliki banyak potensi wisata yang luar biasa. Seperti Monumen Kresek, wisata Alam Grape, Waduk Bening Widas, Tirtonirmolo Waterpark, Kebun Kopi Kandangan, Air Terjun Slampir dan Madiun Umbul Square. Diantara tempat wisata yang ada tersebut tempat wisata yang paling menarik yaitu

wisata Madiun Umbul Square karena disana menawarkan berbagai wahana permainan bahkan terdapat *mini zoo* (kebun binatang mini).

Madiun Umbul Square yaitu salah satu objek wisata keluarga yang lokasinya berada di perbatasan Madiun Ponorogo. Wisata Madiun Umbul Square berlokasi di Desa Glonggong, Kecamatan Dolopo Kabupaten Madiun yang jaraknya 20 km dari kota Madiun. Objek wisata Madiun Umbul Square pada tahun 1873 merupakan tempat peristirahatan Belanda dan awalnya bernama Loji Umbul namun ketika menuju kemerdekaan Loji Umbul dibuka untuk umum yang saat itu Loji Umbul merupakan *icon* dari kota Madiun karena semua kegiatan dilakukan di Loji Umbul. Pada tahun 1975 Umbul berpindah tangan kepada pihak swasta namun dengan berpindahannya di pihak swasta Loji Umbul mengalami penurunan minat pengunjung akibat dari tidak terawatnya fasilitas dan matinya sumber air panas sehingga pada akhirnya Madiun Umbul Square ditutup.

Pada tanggal 7 Juli 2012 Objek wisata Madiun Umbul Square kembali dikelola oleh pemerintah daerah dan diresmikan oleh Gubernur Jawa Timur serta berganti nama dari Loji Umbul menjadi Madiun Umbul Square. Madiun Umbul Square resmi di buka kembali tanggal 13 Januari 2013 dengan penampilannya yang baru juga adanya wahana hiburan baru, sekarang Madiun Umbul Square tidak mengunggulkan lagi pemandian air panas dikarenakan air yang dikeluarkan sudah tidak panas lagi namun air yang keluar mengandung belerang yang bawasannya mampu menyembuhkan penyakit kulit. Selain itu juga terdapat bianglala yang di

sinyalir terbesar di kawasan Madiun. Setelah dibukanya kembali wisata Madiun Umbul Square ini masih banyak memerlukan adanya penataan, karena banyaknya persaingan disekitar wilayah kota Madiun. Seperti, Sun City, Matahari bahkan masih banyak lagi tempat yang bisa menjadi pesaing. Madiun Umbul Square harus mengatur strategi agar tempat wisatanya menjadi wisata yang lebih unggul dari yang lainnya. Dengan cara mengubah citra yang positif dimata masyarakat atau konsumen.

Citra merupakan tujuan utama dalam sebuah lembaga, instansi maupun perusahaan. Hal ini dikarenakan citra memiliki peran penting dalam sebuah lembaga, instansi maupun perusahaan tersebut. Demi mengubah citra yang positif dimata khalayak pihak Madiun Umbul Square tentunya memerlukan strategi dan pengelolaan yang baik terhadap tempat wisatanya. Strategi yang dilakukan diharapkan mampu merubah citra Madiun Umbul Square sebagai tempat wisata yang layak dikunjungi sehingga pengunjung merasa puas setelah berkunjung ke wisata Madiun Umbul Square.

Wisata Madiun Umbul Square bukanlah satu-satunya tempat wisata yang ada di kota Madiun, ada banyak tempat wisata yang mana berlomba-lomba memenangkan persaingan dan meningkatkan jumlah pengunjung juga membangun citra positif. Oleh karena itu guna menghadapi persaingan yang semakin ketat wisata Madiun Umbul Square selalu memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan yang sedang berkunjung. Usaha yang dilakukan oleh Madiun Umbul Square dalam

memberikan pelayanan yang baik yaitu dengan cara mengutamakan keinginan pengunjung dan menanggapi keluhan pengunjung yang nantinya akan berdampak kepada loyalitas pengunjung dan merubah pandangan masyarakat bahwa tempat wisata Madiun Umbul Square bukanlah seperti yang dikenal sebelumnya.

Bagi sebuah perusahaan, image atau citra sangatlah penting. Banyak hal yang dilakukan oleh sebuah perusahaan untuk mempertahankan citra positif yang dimilikinya. Bahkan ketika melakukan hal yang membuat citra perusahaan rusak, banyak hal yang dilakukan untuk dapat memperbaiki citra positif yang sebelumnya mereka miliki. Perusahaan yang memiliki citra yang baik dimata konsumen, produk maupun jasanya relatif lebih bisa diterima konsumen dari pada perusahaan yang mempunyai citra yang kurang baik.

Citra dan kepercayaan yang baik di mata masyarakat merupakan salah satu hal yang terpenting bagi eksistensi sebuah perusahaan. Apalagi sekarang ini, peran marketing dalam membangun citra positif semakin diperlukan. Apabila kepercayaan dan citra perusahaan rusak di mata masyarakat, maka perusahaan tersebut harus segera membangun strategi untuk mendapatkan kembali kepercayaan masyarakat.

Melihat persaingan yang semakin hari semakin sulit ini, divisi marketing Madiun Umbul Square harus bekerja keras untuk mengoptimalkan peran dan fungsinya serta strategi-strategi yang dilakukan dalam usahanya untuk menarik dan meningkatkan minat

pengunjung dan membangun citra positif. Divisi marketing tersebut membuat berbagai strategi untuk mencapai tujuan perusahaan, diantaranya dalam hal pemasaran sebagai salah satu bentuk upaya dalam menarik minat calon pengunjung.

Pemasaran merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam suatu perusahaan, salah satunya berpengaruh dalam meningkatkan volume penjualan yaitu dengan promosi, maka dari itu pihak divisi marketing Madiun Umbul Square harus mampu berinovasi sehingga calon wisatawan memiliki daya tarik terhadap tempat wisatanya sehingga tumbuh keyakinan dan menarik minat calon pengunjung.

Divisi marketing dalam sebuah perusahaan wisata mempunyai strategi dan usahanya masing-masing dalam memperebutkan calon pengunjung. Mulai dari membentuk citra positif perusahaan melalui kegiatan-kegiatan yang dilakukannya, merencanakan sampai menjalankan *event*, dan yang tak kalah penting kegiatan promosi pun dilakukan dengan tujuan untuk menarik minat calon pengunjung dan meningkatkan penjualan. Pengunjung atau konsumen dalam bisnis ini merupakan hal yang paling penting dalam kelangsungan hidup sebuah perusahaan. Bentuk usaha yang dilakukan oleh wisata Madiun Umbul Square dalam mempertahankan dan menarik minat konsumen yaitu berupaya untuk memberikan pelayanan prima, kepuasan pengunjung, dan calon pengunjungnya.

Tugas dari manajemen marketing memang sangat keras, manajemen marketing harus bisa mempertahankan konsumen agar tetap loyal ditengah kompetisi yang semakin hari semakin tinggi. Dalam usahanya meraih keuntungan perusahaan diharapkan tidak mengabaikan kestabilan lingkungan serta usaha untuk menanamkan citra dan *image* positif. Karena itu devisi marketing Madiun Umbul Square perlu untuk mengambil langkah-langkah strategi pengelolaan citra guna mengatasi persaingan yang terjadi dengan cara yang konsisten dan terus menerus menciptakan nilai positif dan keunggulan bersaing bagi pengunjung.

**B. Rumusan Masalah**

Bagaimana strategi pengelolaan citra yang dilakukan oleh Madiun Umbul Square ?

**C. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui strategi pengelolaan citra yang dilakukan oleh Madiun Umbul Square.

**D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teoristis

Penelitian ini digunakan sebagai sarana untuk menambah ilmu pengetahuan dibidang sosial khususnya kajian ilmu komunikasi dan dapat menjadi acuan, referensi dan pembanding penelitian lainnya khususnya pada bidang sosial khususnya ilmu komunikasi.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Madiun Umbul Square penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan yang positif dan membangun mengenai pengelolaan citra.
- b. Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan tentang strategi pengelolaan citra oleh Madiun Umbul Square, serta untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan perkuliahan di program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo pada umumnya serta bagi mahasiswa Ilmu Komunikasi pada khususnya.

## 3. Bagi peneliti

Untuk mengetahui bagaimana pengelolaan citra yang dibangun oleh Madiun Umbul Square. Dan untuk menguji teori komunikasi di bangku kuliah serta sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana.

## 4. Bagi pihak lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi-informasi yang bermanfaat bagi masyarakat Madiun tentang wisata Madiun Umbul Square.