

STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PARIWISATA DI KOMPLEK ISLAMIC CENTER TULANG BAWANG BARAT UNTUK MENDUKUNG WISATA RELIGI

Regent Leonard Atnanta^{1*}, Rekta Deskarina^{2*}.

^{1*}Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo, Indonesia
leonardatnanta06@gmail.com

^{2*}Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo, Indonesia
rektadeskarina@gmail.com

Article Info	Abstrak
Kata Kunci: Layanan Pariwisata Pariwisata Religi Islamic Center Strategi Pengembangan. Diterima: 15 Mei 2025 Disetujui: 20 Mei 2025 Diterbitkan: 30 Mei 2025	Komplek Islamic Center Tulang Bawang Barat merupakan salah satu ikon wisata religi modern di Provinsi Lampung yang memiliki potensi besar dalam pengembangan pariwisata berbasis spiritual dan budaya Islam. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan pelayanan pariwisata guna mendukung pengalaman wisata religi yang berkualitas. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pariwisata di Komplek Islamic Center masih perlu ditingkatkan dalam aspek kebersihan, informasi wisata, pelatihan SDM, dan pengelolaan fasilitas publik. Strategi yang diusulkan meliputi peningkatan kompetensi petugas layanan wisata, pemanfaatan teknologi digital untuk promosi dan reservasi, serta kolaborasi antara pengelola destinasi dan pemerintah daerah. Implikasi dari penelitian ini dapat menjadi acuan dalam pengembangan destinasi religi berdaya saing tinggi di kawasan Lampung.

Abstract

The Islamic Center Complex in Tulang Bawang Barat is a prominent icon of modern religious tourism in Lampung Province, with significant potential for the development of tourism based on Islamic spirituality and culture. This study aims to analyze strategies for improving tourism services to support a high-quality religious tourism experience. A descriptive qualitative method was employed, with data collected through observation, in-depth interviews, and documentation. The findings indicate that tourism services at the Islamic Center Complex still require improvements in

cleanliness, tourist information, human resource training, and public facility management. The proposed strategies include enhancing the competence of tourism service personnel, utilizing digital technology for promotion and reservations, and fostering collaboration between destination managers and local governments. The implications of this study can serve as a reference for developing competitive religious tourism destinations in the Lampung region.

Keywords: *Tourism Services; Religious Tourism; Islamic Center Development Strategy*

PENDAHULUAN

Pariwisata religi merupakan salah satu bentuk pariwisata yang berkembang pesat di Indonesia. Destinasi wisata berbasis agama tidak hanya menjadi tempat spiritual, tetapi juga pusat pembelajaran, budaya, dan pengembangan ekonomi lokal. Komplek Islamic Center di Kabupaten Tulang Bawang Barat, Lampung, adalah contoh nyata bagaimana infrastruktur religius dapat menjadi daya tarik wisata.

Namun demikian, kualitas pelayanan pariwisata di destinasi ini masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan informasi, kurangnya tenaga pelayanan yang terlatih, dan sarana pendukung yang belum optimal. Oleh karena itu, perlu dirumuskan strategi peningkatan pelayanan pariwisata agar Komplek Islamic Center dapat berkembang menjadi destinasi wisata religi unggulan.

Penelitian Herwanto (2022) menyoroti implementasi Peraturan Bupati Nomor 88 Tahun 2016 melalui perspektif fikih siyasah, yang menunjukkan bahwa pengelolaan Masjid Baitus Shobuur sebagai pusat kegiatan Islamic Center masih memerlukan penguatan dalam aspek kepatuhan terhadap aturan dan efektivitas pelaksanaan regulasi tersebut. Sementara itu, Badriyah (2022) mengungkapkan berbagai problematika yang muncul selama masa pandemi Covid-19, seperti keterbatasan operasional, rendahnya partisipasi masyarakat, serta kurang optimalnya koordinasi antar pihak pengelola, yang berdampak langsung terhadap kualitas layanan dan keberlanjutan aktivitas keagamaan di Islamic Center. Lebih lanjut, penelitian oleh Anang (2024) menekankan pentingnya peran Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam manajemen destinasi wisata Islamic Center, khususnya dalam upaya meningkatkan jumlah pengunjung melalui penataan kawasan dan penyediaan fasilitas pendukung. Ketiga studi tersebut memberikan dasar yang kuat bagi penyusunan strategi peningkatan pelayanan pariwisata berbasis integrasi manajerial, keagamaan, dan kebijakan pemerintah daerah dalam mendukung pengembangan Islamic Center sebagai destinasi wisata religi unggulan di Tulang Bawang Barat.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mengidentifikasi kondisi pelayanan pariwisata saat ini di Komplek Islamic Center, (2)

Merumuskan strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pelayanan dalam mendukung wisata religi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan lokasi penelitian di Komplek Islamic Center Tulang Bawang Barat. Teknik pengumpulan data primer dilakukan melalui observasi langsung terhadap kondisi fasilitas, alur pelayanan, dan interaksi antara petugas dengan wisatawan, serta wawancara mendalam dengan informan kunci seperti pengelola destinasi, petugas pelayanan, dan wisatawan yang berkunjung. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari studi dokumentasi berupa brosur promosi, papan informasi, laporan kunjungan wisatawan, peraturan daerah terkait pengelolaan Islamic Center, serta arsip atau dokumen yang relevan dari instansi terkait. Analisis data dilakukan secara induktif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjaga validitas data, digunakan teknik triangulasi sumber dan metode agar hasil penelitian memiliki tingkat keabsahan yang tinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kondisi Pelayanan Pariwisata Saat Ini

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, kondisi pelayanan pariwisata di Komplek Islamic Center menunjukkan beberapa permasalahan: (1) Fasilitas penunjang seperti toilet umum, ruang tunggu, dan papan informasi belum terawat maksimal. (2) SDM pariwisata seperti pemandu, petugas keamanan, dan tenaga kebersihan belum memperoleh pelatihan layanan wisata. (3) Informasi wisata terbatas hanya melalui media offline, sementara kebutuhan digitalisasi semakin meningkat.

Berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara dengan berbagai pihak, kondisi pelayanan pariwisata di Komplek Islamic Center Tulang Bawang Barat masih menghadapi beberapa tantangan yang perlu segera ditindaklanjuti. Pertama, fasilitas penunjang seperti toilet umum, ruang tunggu, dan papan informasi belum terawat secara optimal. Hal ini terlihat dari hasil dokumentasi lapangan yang menunjukkan toilet dalam kondisi kurang

bersih, beberapa bagian atap ruang tunggu mengalami kebocoran, serta papan informasi yang memudar dan tidak menampilkan informasi yang lengkap. Salah satu wisatawan yang diwawancarai menyampaikan, "Toiletnya cukup jauh dari area utama dan tidak ada petunjuk arah yang jelas, jadi kami sempat kebingungan." Kedua, sumber daya manusia (SDM) pariwisata seperti pemandu, petugas keamanan, dan tenaga kebersihan belum mendapatkan pelatihan layanan wisata secara khusus. Hal ini diperkuat dari hasil wawancara dengan salah satu petugas keamanan yang mengatakan, "Kami belum pernah mendapat pelatihan khusus terkait pelayanan wisata, hanya diarahkan untuk menjaga keamanan saja." Ketiga, penyediaan informasi wisata masih terbatas melalui media offline seperti brosur cetak dan spanduk, sementara kebutuhan masyarakat terhadap akses informasi digital semakin meningkat. Dari hasil observasi, tidak ditemukan media sosial aktif atau website resmi yang dikelola secara berkala oleh pihak pengelola. Seorang pengunjung juga menyampaikan, "Saya coba cari informasi tentang acara atau fasilitasnya di internet, tapi sulit ditemukan. Harus tanya langsung ke sini." Fakta-fakta ini menunjukkan pentingnya peningkatan pelayanan berbasis fasilitas, pelatihan SDM, serta digitalisasi informasi untuk menjawab kebutuhan wisatawan dan mendukung pengembangan wisata religi secara berkelanjutan.

2. Strategi Peningkatan Pelayanan

Strategi yang dapat diterapkan antara lain:

- a. Peningkatan Kapasitas SDM: Pelatihan pelayanan prima, hospitality, dan pemahaman nilai-nilai wisata religi.
- b. Digitalisasi Layanan: Penerapan aplikasi informasi wisata, sistem reservasi online, dan media sosial sebagai alat promosi.
- c. Penguatan Sarana dan Prasarana: Revitalisasi fasilitas umum dan penambahan ruang edukasi religi.
- d. Kemitraan Strategis: Kolaborasi antara pengelola, pemda, komunitas lokal, dan pelaku usaha wisata dalam manajemen pelayanan.
- e. Sistem Evaluasi Berkala: Pengukuran kualitas layanan berbasis survei kepuasan pengunjung.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pelayanan pariwisata yang optimal menjadi faktor penting dalam pengembangan destinasi religi. Komplek Islamic Center Tulang Bawang Barat memiliki potensi besar sebagai pusat wisata religi modern, namun masih menghadapi tantangan dalam aspek pelayanan. Strategi peningkatan layanan yang menyentuh aspek SDM, digitalisasi, dan infrastruktur sangat penting untuk meningkatkan daya saing destinasi.

Saran bagi pengelola adalah untuk segera mengimplementasikan pelatihan rutin bagi petugas layanan serta mengembangkan sistem informasi digital wisata yang terintegrasi. Penelitian lanjutan disarankan untuk mengkaji kepuasan pengunjung dan efektivitas strategi pelayanan dalam jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Anang, H. (2024). *Manajemen Wisata Islamic Center Oleh Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung Di Kabupaten Tulang Bawang Barat* (Tesis, UIN Raden Intan Lampung).
- Badriyah, B. (2022). *Problematika Pengelolaan Islamic Center di Masa Pandemi Covid-19 (Di Islamic Center Kecamatan Tulang Bawang Barat Kabupaten Tulang Bawang Tengah)* (Tesis, Institut Agama Islam Negeri Metro).
- Dinas Pariwisata Tulang Bawang Barat. (2023). *Laporan Kunjungan Wisatawan. Tulang Bawang Barat: Dinas Pariwisata.*
- Herwanto, H. (2022). *Tinjauan Fiqih Siyasah terhadap Implementasi Peraturan Bupati Tulang Bawang Barat Nomor 88 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Masjid Baitus Shobuur Islamic Center Kabupaten Tulang Bawang Barat (Studi di UPTD Islamic Center Tulang Bawang Barat)* (Tesis, UIN Raden Intan Lampung).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata.