

IMPLEMENTASI KONSEP HOSPITALITY DALAM MENINGKATKAN DAYA SAING DESTINASI WISATA JAWA TIMUR PARK 2

AM. Desya Rostyani

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Negeri Surabaya

Email: am.desya.21014@mhs.unesa.ac.id

Vinda Maya Setianingrum, S.Sos., M.A.

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Negeri Surabaya

Email : vindamaya@unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi konsep hospitality dalam meningkatkan daya saing destinasi wisata Jawa Timur Park 2. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi konsep hospitality di Jawa Timur Park 2 telah berpengaruh positif terhadap daya saing destinasi wisata, yaitu meningkatkan kepuasan wisatawan, meningkatkan loyalitas wisatawan, dan meningkatkan daya saing Jawa Timur Park 2.

Penelitian ini juga menemukan bahwa konsep hospitality yang diterapkan di Jawa Timur Park 2 meliputi keramahan, perhatian terhadap detail, personalisasi, empati, dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan bahwa Jawa Timur Park 2 perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada, mengembangkan program loyalty, dan meningkatkan promosi dan pemasaran untuk meningkatkan kesadaran dan minat wisatawan.

Penelitian ini memiliki kontribusi teoritis dan praktis, yaitu memberikan kontribusi pada teori hospitality dan memberikan rekomendasi bagi pengelola destinasi wisata untuk meningkatkan daya saing. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian lanjutan dan memberikan manfaat bagi pengembangan destinasi wisata di Indonesia.

Abstract

This study aims to examine the implementation of hospitality concept in enhancing the competitiveness of Jawa Timur Park 2 as a tourist destination. The research methodology used is qualitative with data collection techniques through interviews and observations. The results show that the implementation of hospitality concept at Jawa Timur Park 2 has had a positive impact on the competitiveness of the tourist destination, namely increasing tourist satisfaction, increasing tourist loyalty, and enhancing the competitiveness of Jawa Timur Park 2.

This study also found that the hospitality concept implemented at Jawa Timur Park 2 includes friendliness, attention to detail, personalization, empathy, and quality of service. Therefore, this study recommends that Jawa Timur Park 2 continue to improve the quality of services and facilities, develop loyalty programs, and increase promotion and marketing to increase awareness and interest of tourists.

This study contributes theoretically and practically, providing a contribution to hospitality theory and providing recommendations for tourist destination managers to enhance competitiveness. Therefore, this study is expected to serve as a reference for further research and provide benefits for the development of tourist destinations in Indonesia.

PENDAHULUAN

Industri pariwisata telah mengalami perkembangan pesat, menjadikannya salah satu sektor yang tumbuh dengan cepat di dunia., memberikan dampak ekonomi yang signifikan bagi banyak negara. Menurut laporan dari Organisasi Pariwisata Dunia (UNWTO), sektor pariwisata menyumbang sekitar 10% dari total produk domestik bruto (PDB) global dan telah menciptakan lebih dari 319 juta lapangan kerja di seluruh dunia pada tahun 2019. Di Indonesia, sektor pariwisata berperan penting dalam pertumbuhan ekonomi, terutama melalui penyediaan lapangan kerja, pemasukan devisa, serta pengembangan infrastruktur di berbagai daerah. Sebelum pandemi COVID-19 melanda, sektor ini mencatat rekor kunjungan wisatawan asing mencapai 16,1 juta pada tahun 2019, dengan kontribusi devisa sebesar USD 19 miliar (Badan Pusat Statistik, 2019). Data ini menempatkan pariwisata sebagai salah satu sektor kunci yang mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat, khususnya di daerah-daerah yang kurang berkembang, merupakan prioritas yang perlu kita perhatikan. memiliki potensi wisata.

Jawa Timur, sebagai salah satu provinsi terbesar di Indonesia, menyimpan potensi pariwisata yang sangat kaya dan beragam. Provinsi ini dikenal dengan ragam objek wisata yang mencakup wisata alam, budaya, sejarah,

hingga wisata buatan yang terus dikembangkan untuk menarik minat

wisatawan dari berbagai kalangan. Wisata alam seperti Gunung Bromo, Taman Nasional Baluran, dan Pantai Klayar Telah lama menjadi destinasi wisata unggulan, baik untuk wisatawan lokal maupun mancanegara. Selain itu, wisata sejarah seperti Candi Penataran, Makam Sunan Ampel, dan wisata religi di kawasan Pesantren Tebuireng turut memperkaya daya tarik wisata provinsi ini. Keanekaragaman tersebut menjadikan Jawa Timur merupakan salah satu destinasi utama di Indonesia. yang mampu bersaing dengan provinsi lain seperti Bali, Yogyakarta, dan Sumatera Barat.

Di antara berbagai kota di Jawa Timur, Kota Batu merupakan salah satu kota yang mengalami perkembangan pesat di sektor pariwisata. Terletak di dataran tinggi dengan iklim yang sejuk, Kota Batu menjadi destinasi wisata yang ideal bagi wisatawan yang mencari keindahan alam, udara segar, dan berbagai atraksi wisata menarik. Sejak awal 2000-an, investasi besar-besaran dalam sektor pariwisata dilakukan untuk membangun taman-taman rekreasi modern yang menarik wisatawan dari seluruh Indonesia. Salah satu destinasi yang paling menonjol adalah Jawa Timur Park 2 (Jatim Park 2), yang menjadi bagian dari grup Jatim Park yang telah menjadi ikon pariwisata di kota ini.

Pariwisata telah menjadi salah satu pilar utama dalam perekonomian Indonesia, memberikan kontribusi

signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB), penciptaan lapangan kerja, dan pengembangan infrastruktur. Sektor ini tidak hanya memberikan dampak ekonomi, tetapi juga sosial dan budaya, dengan mempromosikan interaksi antarbudaya dan pelestarian warisan lokal. Jawa Timur, sebagai salah satu provinsi yang kaya akan sumber daya alam dan budaya, memiliki potensi pariwisata yang sangat besar. Salah satu destinasi unggulan di wilayah ini adalah Jawa Timur Park 2 (JTP 2), yang menawarkan beragam atraksi yang menarik bagi wisatawan domestik dan internasional. JTP 2 merupakan taman rekreasi dan edukasi yang dirancang untuk memberikan pengalaman menyenangkan sekaligus mendidik kepada pengunjung. Dengan berbagai wahana permainan, pameran edukatif, serta fasilitas penunjang yang lengkap, JTP 2 berusaha menjadi destinasi yang menarik bagi keluarga dan anak-anak. Namun, seiring dengan meningkatnya persaingan di industri pariwisata, baik dari destinasi lokal maupun internasional, penting bagi JTP 2 untuk mengimplementasikan konsep *hospitality* yang efektif guna meningkatkan daya saingnya.

Jatim Park 2, yang diresmikan pada tahun 2010, menawarkan konsep wisata edukasi yang inovatif. Di taman ini, pengunjung tidak hanya bisa menikmati berbagai atraksi hiburan, tetapi juga memperoleh pengetahuan

tentang dunia satwa dan lingkungan melalui berbagai wahana edukatif. Taman ini memiliki dua atraksi utama: Batu Secret Zoo dan Museum Satwa. Batu Secret Zoo adalah kebun binatang modern yang menampilkan lebih dari 200 spesies hewan dari seluruh dunia, termasuk mamalia, reptil, burung, hingga spesies langka yang dilindungi. Kebun binatang ini dirancang dengan standar internasional, memberikan pengalaman interaktif kepada pengunjung yang memungkinkan mereka untuk lebih dekat dengan hewan-hewan tersebut melalui wahana yang edukatif. Pengunjung juga dapat mengikuti program interaktif yang melibatkan pelajaran tentang kehidupan satwa dan pentingnya pelestarian lingkungan.

Di samping itu, Museum Satwa di Jatim Park 2 menampilkan berbagai replika hewan purba dan fosil, yang memberikan wawasan tentang sejarah evolusi kehidupan di bumi. Museum ini dirancang sebagai tempat belajar yang interaktif, tidak hanya untuk anak-anak tetapi juga untuk para pelajar dan akademisi yang ingin mempelajari lebih lanjut tentang satwa purba. Pendekatan yang edukatif ini berhasil menarik perhatian wisatawan dari berbagai kalangan, menjadikan Jatim Park 2 sebagai destinasi wisata edukasi yang unik dan berbeda dari taman hiburan lainnya di Indonesia. Konsep *edutainment* yang menggabungkan pendidikan dengan hiburan juga sejalan

dengan tren global yang semakin berkembang dalam industri pariwisata, di mana wisatawan modern cenderung mencari pengalaman yang tidak hanya menyenangkan, tetapi juga bermakna.

Kesuksesan Jatim Park 2 dalam menarik jutaan pengunjung setiap tahunnya tidak terlepas dari inovasi yang terus dilakukan oleh pihak pengelola. Data dari Dinas Pariwisata Kota Batu menunjukkan bahwa pada tahun 2019, Jatim Park 2 berhasil mencatat lebih dari 1,5 juta kunjungan wisatawan. Jumlah ini terus meningkat setiap tahunnya sebelum pandemi COVID-19 melanda, yang menunjukkan bahwa daya tarik Jatim Park 2 tetap kuat di mata wisatawan. Namun, di tengah kesuksesan tersebut, tantangan yang dihadapi oleh Jatim Park 2 juga semakin kompleks, terutama dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di sektor pariwisata.

Konsep *hospitality* dalam konteks pariwisata didefinisikan sebagai suatu pendekatan yang mengutamakan pelayanan yang berkualitas dan pengalaman positif bagi pengunjung. Menurut Kotler dan Keller (2016), *hospitality* mencakup seluruh interaksi yang terjadi antara penyedia layanan dan tamu, yang bertujuan untuk menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan berkesan. Hal ini sejalan dengan pemikiran Pine dan Gilmore (2002) yang menyatakan bahwa pengalaman yang dihadirkan kepada pengunjung

merupakan nilai tambah yang dapat membedakan suatu destinasi dari yang lain. Pengalaman positif ini sangat penting, karena dapat berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas pelanggan, yang pada akhirnya berdampak pada keberlanjutan usaha pariwisata. Sejalan dengan pendapat Ritchie dan Crouch (2003), penelitian menunjukkan bahwa pengalaman wisata yang positif berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Mereka menggarisbawahi bahwa kualitas layanan yang tinggi dan pengalaman yang menyenangkan adalah dua faktor kunci dalam menciptakan loyalitas pengunjung. Dalam hal ini, JTP 2 perlu berfokus pada pengembangan pelayanan yang ramah, responsif, dan profesional. Lingkungan yang bersih, aman, dan nyaman juga merupakan elemen penting yang harus diperhatikan, karena atmosfer yang menyenangkan dapat memperkaya pengalaman wisatawan.

Lashley (2000) mengemukakan bahwa sumber daya manusia adalah aset terpenting dalam industri *hospitality*. Budaya organisasi yang mendukung pelayanan berkualitas tinggi akan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, JTP 2 perlu menginvestasikan waktu dan sumber daya dalam pelatihan dan pengembangan karyawan. Pelatihan yang efektif akan memastikan bahwa staf tidak hanya memiliki keterampilan teknis, tetapi juga kemampuan

interpersonal yang diperlukan untuk memberikan layanan prima. Hart dan Jones (1997) juga menyatakan bahwa kepuasan karyawan berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan; oleh karena itu, menjaga kepuasan staf menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif. Implementasi konsep hospitality di JTP 2 dapat dilakukan melalui pendekatan yang komprehensif, meliputi peningkatan pelatihan staf, pengembangan fasilitas, serta penyesuaian layanan yang responsif terhadap kebutuhan pengunjung. Penelitian oleh Chechi dan Tommasi (2016) menunjukkan bahwa responsif terhadap umpan balik pengunjung dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas. Pengelola JTP 2 dapat menggunakan survei kepuasan atau platform digital untuk mengumpulkan masukan dari pengunjung, sehingga dapat melakukan penyesuaian layanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.

Dalam era digital ini, teknologi juga berperan penting dalam meningkatkan pengalaman pengunjung. Menurut Buhalis (2003), pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pelanggan. Contoh konkret adalah penerapan sistem reservasi online, aplikasi mobile yang memberikan informasi real-time, dan media sosial yang dapat digunakan untuk promosi dan interaksi dengan pengunjung. Semua

ini dapat membantu JTP 2 untuk beradaptasi dengan kebutuhan dan preferensi wisatawan modern. Selain itu, JTP 2 perlu mempertimbangkan inovasi dalam menciptakan pengalaman yang lebih mendalam dan berkesan bagi pengunjung. Studi oleh Pine dan Gilmore (1998) tentang ekonomi pengalaman menunjukkan bahwa penciptaan pengalaman yang unik dan menarik dapat menjadi nilai jual yang kuat bagi destinasi wisata. JTP 2 dapat menyelenggarakan acara atau festival yang melibatkan budaya lokal, yang tidak hanya menarik perhatian pengunjung, tetapi juga meningkatkan keterlibatan mereka. Kegiatan seperti workshop kerajinan, pertunjukan seni, dan festival kuliner dapat memperkaya pengalaman wisatawan dan menciptakan kenangan yang tak terlupakan.

Dengan mempertimbangkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis penerapan prinsip-prinsip hospitality dalam meningkatkan daya saing Jawa Timur Park 2. Penelitian ini juga akan mengeksplorasi berbagai strategi yang dapat diterapkan oleh pengelola untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung. Melalui pendekatan yang berbasis data, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi praktis yang berguna bagi pengelola JTP 2 dalam upaya meningkatkan daya tarik dan

posisi kompetitifnya di industri pariwisata. Secara keseluruhan, dengan penerapan prinsip-prinsip hospitality yang tepat, JTP 2 tidak hanya dapat meningkatkan daya saingnya di pasar pariwisata, tetapi juga dapat memberikan kontribusi positif terhadap pertumbuhan ekonomi daerah dan pengembangan pariwisata yang berkelanjutan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi pengembangan strategi pemasaran yang lebih efektif dan memberikan wawasan baru mengenai pentingnya konsep hospitality dalam pengelolaan destinasi wisata di Jawa Timur.

Penerapan hospitality yang optimal di Jatim Park 2 dapat menjadi salah satu faktor pembeda yang kuat dalam meningkatkan daya saing destinasi ini. Meskipun Jatim Park 2 telah memiliki konsep yang solid sebagai destinasi wisata edukasi, masih ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal kualitas pelayanan. Salah satu area yang dapat ditingkatkan adalah interaksi antara staf dan pengunjung. Pelatihan yang intensif untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan responsivitas staf akan sangat membantu dalam menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi wisatawan. Selain itu, pengelola juga dapat meningkatkan fasilitas yang disediakan, seperti menyediakan area istirahat yang lebih nyaman, fasilitas bagi penyandang disabilitas, dan fasilitas kebersihan yang lebih baik. Langkah-

langkah ini dapat secara signifikan meningkatkan tingkat kepuasan pengunjung.

Jawa Timur Park 2 merupakan salah satu dari banyaknya wisata edukasi yang terletak di Kota Batu dan merupakan wisata yang memiliki jumlah pengunjung terbanyak ke 2 setelah Jawa Timur Park 1 yaitu dengan jumlah pengunjung sebanyak 720.000.000 menurut badan statistik kota Batu pada tahun 2023 dikarenakan Jawa Timur Park 2 memiliki perbedaan dari wisata lainnya yang ada di Kota Batu perbedaan tersebut terletak pada destinasi dan tema yang disuguhkan oleh Jawa Timur Park 2 sendiri yaitu dengan menyuguhkan wisata zoo dan konsep edukasi yang akan menarik banyak wisatawan untuk berkunjung khususnya yaitu anak-anak yang dominan suka serta penasaran terhadap Binatang, maka dari itu banyak rombongan sekolah yang berkunjung ke Jawa Timur Park 2 karena banyak rombongan yang berkunjung ke Jawa Timur Park 2 mereka juga menyediakan guide untuk menjelaskan berbagai satwa kepada para pengunjung khususnya kepada rombongan anak sekolah.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan ini dipilih untuk memungkinkan peneliti mengeksplorasi secara mendalam fenomena yang terkait dengan implementasi konsep hospitality di Jawa Timur Park 2, serta dampaknya terhadap daya saing destinasi wisata. Pendekatan kualitatif dipilih karena berfokus pada pemahaman konteks

social dan interaksi manusia, dengan pendekatan ini peneliti dapat menggali pengalaman dan persepsi individu yang tidak dapat dicapai melalui metode kuantitatif. Data yang bersifat naratif memberikan wawasan lebih mendalam mengenai : Makna Hospitality yang memahami bagaimana konsep hospitality dipahami dan diterapkan oleh pengelola serta karyawan, Pengalaman Pengunjung yang Mendapatkan pengalaman dan kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan, serta dampak terhadap daya saing untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi pada peningkatan daya saing Jawa Timur Park 2 dalam konteks industri pariwisata

Metode studi kasus dipilih karena kemampuannya untuk memberikan analisis mendalam tentang satu kasus spesifik. Dalam hal ini, Jawa Timur Park 2 sebagai subjek penelitian akan dianalisis dari berbagai aspek, antara lain: kebijakan dan praktik hospitality yang mengkaji kebijakan diterapkan dalam pelayanan kepada pengunjung dan bagaimana praktik tersebut diimplementasikan oleh staf, interaksi staf dan pengunjung yang mengamati interaksi antara staf dan pengunjung untuk menilai bagaimana sikap dan perilaku staf dapat mempengaruhi pengalaman pengunjung, inovasi dalam pelayanan menganalisis bagaimana inovasi pelayanan, seperti penggunaan teknologi atau program loyalitas, dapat

meningkatkan kepuasan dan pengalaman pengunjung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jawa Timur Park 2 mulai dibangun pada akhir 2008, struktur bangunan yang dirancang waktu itu adalah struktur Museum Satwa dan Kebun Binatang (Batu Secret Zoo). Pada tahun 2009 bulan Desember dilakukan Soft Opening untuk Museum Satwa dan diresmikan oleh Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia pada 2 Mei 2012. Sedangkan untuk Batu Secret Zoo dilakukan Soft Opening pada tahun 2010 dan diresmikan oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono pada Desember 2010 dan diresmikan oleh Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia pada 22 Oktober 2015, Batu Secret Zoo ini semula berupa tempat untuk mengelola satwa koleksi Jawa Timur Park 1. Pengonsepan ulang didasari ide modern menampilkan pemeliharaan satwa sebagai wahana kebun binatang modern. Kemudian tahun 2012 satwa jerapah masuk ke Batu Secret Zoo. Pada tahun 2014 Area Reptile Garden selesai dibangun dan area khusus satwa melata ini berisi 57 hewan yang berasal dari berbagai benua di dunia, mulai dari Afrika hingga Australia. Dilanjutkan pada tahun 2015 Nocturnal House selesai dibangun. Area ini berisi 13 satwa nocturnal (aktif di malam hari). Tak hanya itu, kemudian tahun 2017 peluasan area Safari Farm

hingga 1 hektare. Area ini berisi 25 satwa liar asli gurun atau sub-Sahara Afrika, seperti kuda nil, alpaca hingga satwa endemic Indonesia seperti babirusa Sulawesi. Pada tahun 2018 dilakukan Soft Opening bangunan baru di Jawa Timur Park 2 yaitu spot selfie di bangunan Sweet Memories Selfie. Jawa Timur Park 2 memiliki luas wilayah 22 hektar. Satwa di Batu Secret Zoo adalah bagian konservasi fauna dengan habitat tersebar dari Pegunungan Himalaya hingga dasar Samudera Pasifik. Di Batu Secret Zoo ini, pengunjung bisa mengamati guidea hidup satwa berbagai jenis dari dekat. Pengunjung juga bisa memberi makan atau feeding hewan seperti alpaca, jerapah, dll. Ada juga wahana khusus feeding hewan yang dilakukan dengan naik kereta di Safari Farm. Jatim Park 2 juga menyediakan paket khusus tour edukasi ditemani guide professional yang akan menjelaskan kepada rombongan mengenai seluk-beluk satwa, melihat perawatan gajah, pembedahan hewan dan pembelajaran satwa lainnya.

Pembangunan Jatim Park 2 dimulai pada tahun 2008, sebagai bagian dari pengembangan destinasi wisata di Kota Batu. Kota Batu sendiri merupakan sebuah kota yang terletak di Provinsi Jawa Timur, yang dikenal sebagai kota wisata karena keindahan alamnya dan udaranya yang sejuk. Jatim Park 2 dirancang dengan konsep eduwisata, yang berfokus pada pendidikan dan

konservasi lingkungan hidup. Tujuan utama dari pembangunan Jatim Park 2 adalah untuk menyediakan sebuah destinasi wisata yang tidak hanya menyenangkan, tetapi juga edukatif dan bermanfaat bagi masyarakat dalam proses pembangunan Jatim Park 2 melibatkan beberapa pihak, termasuk Pemerintah Provinsi Jawa Timur, Pemerintah Kota Batu, dan beberapa perusahaan swasta. Pembangunan dilakukan dalam beberapa tahap, dengan mempertimbangkan aspek-aspek lingkungan hidup dan keamanan serta Jatim Park 2 secara resmi dibuka untuk umum pada tahun 2011, oleh Presiden Republik Indonesia ke-6, Susilo Bambang Yudhoyono. Peresmian ini menandai awal dari operasional Jatim Park 2 sebagai sebuah destinasi wisata edukasi. Logo Jawa Timur Park 2 diantaranya sebagai berikut :



Dalam penelitian ini Hospitality dalam pariwisata sangat dibutuhkan dan juga di terapkan, yang mana dengan adanya konsep hospitality dalam proses

pelayanan pegawai terhadap pengunjung akan memberikan banyak positif terhadap perkembangan wisatawan serta meningkatkan kenaikan jumlah pengunjung yang akan berwisata di Jawa Timur Park 2. Hal ini juga terdapat pada studi Wahyuni (2021), implementasi hospitality terbukti meningkatkan kepuasan dan loyalitas wisatawan, dimensi hospitality seperti keramahan, sikap membantu, serta perhatian terhadap kebutuhan wisatawan berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Kepuasan ini kemudian berdampak pada loyalitas dan daya saing destinasi, hampir sama yang diterapkan pada pelayanan hospitality Jawa Timur Park 2 yang mana sama sama memiliki tujuan untuk meningkatkan jumlah wisatawan dengan adanya pelayanan yang baik yang di berikan pegawai Jawa Timur Park 2 kepada para wisatawan, serta memberikan kesan positif bagi para pengunjung, dan memberikan rasa aman dan nyaman ketika berwisata. Dalam hal hospitality, Hospitality dalam bidang pariwisata ternyata tidak hanya dipakai dan diterapkan oleh pariwisata modern saja tetapi juga diterapkan pada wisata alam seperti studi Wahyuni 2021 yang mana hospitality diterapkan pada wisata alam Kalibiru Yogyakarta dalam konsep hospitality yang diberikan tidak sama dengan konsep hospitality pada wisata modern namun memiliki tujuan yang sama yaitu untuk menentukan Citra destinasi wisata itu sendiri konsep

hospitality yang diberikan pada pariwisata alam yaitu lebih dominan keramahan yang diberikan pada pengunjung karena wisata alam yang biasanya berada di daerah pegunungan dan mayoritas pegawai dari pariwisata alam tersebut yaitu warga lokal maka ciri khas dari warga lokal tersebut tidak akan dihilangkan namun justru akan diberikan kepada para wisatawan dengan memberikan keramahan yang lebih akan membuat para wisatawan merasa nyaman serta dianggap saat berwisata di wisata alam. sama halnya dengan wisata modern seperti Jawa Timur Park 2 juga menerapkan konsep hospitality keramahan pegawai terhadap para pengunjung dengan tujuan yang sama untuk memberikan rasa nyaman serta kepuasan pengunjung saat wisata namun yang lebih ditekankan pada wisata Jatim Park 2 pelayanan terhadap pengunjung bagaimana para pegawai dalam memberikan layanan terhadap pemicu seperti memberikan petunjuk arah serta merespon pengunjung yang kebingungan dan juga mengingatkan pengunjung jika melakukan kesalahan saat berwisata.

Pada studi Diana Kartika (2024) menjelaskan bahwa peningkatan pelayanan yang diberikan oleh pengelola, dan masyarakat sekitar sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Gunung Padang. Dengan demikian, dapat

memberikan kesan yang baik dan menciptakan suasana yang nyaman dan hangat dengan penuh keramahan. Hal ini menjadi harapan bersama agar dapat mengundang wisatawan untuk bisa datang kembali sehingga dapat memberikan dampak kepada perekonomian masyarakat kontribusi untuk peningkatan hospitality di bidang service excellent terutama kesantunan tindak tutur, penerapan Sapta Pesona dan di bidang komunikasi pariwisata terutama interpretasi pemandu wisata lokal dalam mengembangkan objek Wisata Gunung Padang. Pengembangan konsep sport edutourism di Gunung Padang diharapkan dapat meningkatkan nilai wisata, melestarikan lingkungan, dan memberdayakan masyarakat sekitar. Nantinya, objek wisata Gunung Padang tidak hanya menjadi destinasi wisata yang populer, tetapi menjadi pusat edukasi dan konservasi alam yang berkelanjutan. Pentingnya tata kelola yang baik dalam pengelolaan objek wisata Gunung Padang, mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Kolaborasi hexahelik dalam pengembangan pariwisata berbasis sport edutourism sangat penting, terutama dengan akademisi dalam menciptakan SDM kepariwisataan yang berkualitas, profesional dan tersertifikasi. Kegiatan pemberdayaan ini menjadi bentuk kolaborasi antar perguruan tinggi

dengan pengelola dalam meningkatkan SDM di bidang pariwisata sehingga lebih berkualitas dan berkelas. Dalam pengembangan pariwisata, aspek SDM menjadi hal yang menjadi perhatian utama, tanpa SDM yang berkualitas, suatu objek wisata tidak dapat memberikan nilai tambah bagi Masyarakat. Konsep hospitality yang diterapkan pada Jawa Timur Park 2 tidak jauh berbeda dengan konsep hospital yang diterapkan oleh studi Diana Kartika 2024 yang mana hospitality memerlukan pelatihan terhadap pegawai untuk menghadapi wisatawan yang akan berwisata di destinasi wisata terutama pada kesantunan tindak tutur yang dilakukan oleh para pegawai terhadap wisatawan ketika berkomunikasi dan juga menerapkan hospitality kepada para wisatawan. Yang menjadi pembeda dalam penelitian terdahulu yaitu penerapan Sapta pesona yang tidak ada dan tidak dilakukan oleh Jawa Timur Park 2 ini menjadi pembeda antara penelitian terdahulu dikarenakan penelitian terdahulu meneliti tentang wisata alam yaitu gunung pandang dan Jawa Timur Park 2 merupakan wisata modern yang mana memiliki perbedaan dalam konsep hospitality serta pelayanan terhadap wisatawan.

Konsep hospitality yang diterapkan pada Jawa Timur Park 2 lebih mengedepankan pelayanan serta kenyamanan bagi para wisatawan yang ingin berwisata di Jawa Timur Park 2

mereka sangat memperhatikan kenyamanan parawisatawan dalam berwisata serta memenuhi kebutuhan para wisatawan contohnya seperti menyediakan ekor atau transportasi buat para wisatawan untuk menjemput wisatawan di titik-titik tertentu dan mengantar di tujuan wisata Jawa Timur Park 2. Hal itu dilakukan karena untuk memberikan rasa nyaman serta perhatian khusus terhadap para wisatawan dalam meningkatkan kualitas layanan dengan adanya fasilitas tersebut wisatawan tidak perlu berpikir atau kesulitan dalam mencari transportasi bagi para wisatawan yang tidak memiliki atau tidak membawa kendaraan pribadi layanan tersebut diberikan secara gratis tanpa dipupuk biaya dikarenakan sudah menjadi salah satu fasilitas pengunjung Jawa Timur Park 2. Selain pelayanan dalam bidang transportasi namun hospitality yang diterapkan pada Jawa Timur Park 2 yaitu keramahan yang diberikan pegawai Jawa Timur Park 2 bagi para pengunjung mulai dari pegawai pengurus satwa pegawai marketing gaib ataupun yang menjaga di loket hal itu harus dan wajib diterapkan bagi para pegawai dikarenakan itu sangat membantu proses lancarnya komunikasi antara pengunjung dan pegawai dikarenakan kenyamanan pengunjung yang utama, ketika pengunjung merasa nyaman mereka akan dengan senang hati berbicara atau tidak segan untuk bertanya mengenai hal apa aja yang

belum mereka ketahui tentang wisata Jawa Timur Park 2 kepada para pegawai dan pegawai Jawa Timur Park 2 harus menjawabnya dengan ramah sopan dan juga ekspresi senyum hal tersebut membuat pengunjung tidak jenuh ketika berkunjung ke Jawa Timur Park 2 dan menjadi hal yang harus diterapkan karena dengan adanya hal tersebut akan meningkatkan jumlah pengunjung pada Jawa Timur Park 2 dan juga tingkat kenyamanan para pengunjung ketika berwisata akan semakin meningkat

Hospitality adalah konsep yang mengacu pada sikap ramah dan pelayanan yang baik yang diberikan kepada pengunjung hospitality mencakup aspek-aspek seperti keramahan pelayanan kebersihan dan kenyamanan dalam konsep pariwisata hospitality berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi wisatawan yang akan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka harus diteliti lebih dari sekedar pelayanan melainkan sebuah pengalaman yang ingin diciptakan bagi tamu hospitality yang baik dapat meningkatkan kepuasan para wisatawan ataupun pengunjung yang sudah berwisata maupun yang belum berwisata pada Jawa Timur Park 2 pengunjung yang merasa puas cenderung memberikan ulasan positif merekomendasikan destinasi kepada orang lain dan kembali berkunjung dalam meningkatkan daya saing destinasi wisata Jawa Timur Park 2, Jawa

Timur Park 2 merupakan salah satu destinasi wisata terkemuka di Jawa Timur Indonesia Jawa Timur Park 2 menawarkan berbagai fasilitas dan atraksi wisata seperti wahana permainan pertunjukan seni dan kuliner hasil penelitian menunjukkan bahwa Jawa Timur Park 2 telah menerapkan konsep hospitality dalam meningkatkan daya saing destinasi wisata konsep hospitality yang diterapkan pada Jawa Timur Park 2 yaitu mencangkup keramahan Jawa Timur Park 2 telah menyediakan fasilitas dan layanan yang ramah dan bersahabat seperti karyawan yang sopan dan siap membantu keluh kesah para wisatawan dan juga siap untuk melayani jika wisatawan membutuhkan bantuan dan juga fasilitas yang kurang memadai.

Dari hasil observasi dan wawancara menunjukkan pelayanan pada Jawa Timur Park 2 telah memperhatikan detail dalam menyediakan fasilitas dan layanan seperti kebersihan dan kerapian serta memberikan fasilitas yang sangat memadai personalisasi Jawa Timur Park 2 telah menyediakan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan wisatawan yang berkunjung ataupun yang mau dan ingin berkunjung pada Jawa Timur Park 2 seperti paket wisata yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan juga diskon-diskon yang sudah disiapkan oleh Jawa Timur part 2 kepada para pengunjung yang ingin berkunjung. Jawa Timur Park 2 telah menunjukkan empati terhadap

wisatawan seperti dengan menyediakan fasilitas yang dapat membantu wisatawan dengan kebutuhan khusus dan pastinya dengan keramahtamahan para karyawan yang sangat membantu pengunjung untuk lebih rileks dan berwisata dengan tenang saat berkunjung di Jawa Timur Park 2 jadwal part 2 telah menyediakan kualitas pelayanan yang tinggi seperti dengan menyediakan karyawan yang terlatih dan berpengalaman terhadap pelayanan atau hospitality.

Konsep hospitality di Jawa Timur Park 2 telah berpengaruh positif terhadap daya saing destinasi wisata pengaruh tersebut diantaranya yaitu meningkatkan kepuasan wisatawan implementasi konsep hospitality di Jawa Timur Park 2 telah meningkatkan kepuasan wisatawan seperti dengan menyediakan fasilitas dan layanan yang memuaskan, meningkatkan loyalitas wisatawan implementasi konsep hospitality di Jawa Timur Park 2 telah meningkatkan loyalitas wisatawan seperti dengan menyediakan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan wisatawan mulai dari perbedaan usia dan juga faktor kesehatan bagi para pengunjung yang ingin berwisata pada Jawa Timur Park 2, meningkatkan daya saing Jawa Timur Park 2 implementasi konsep hospitality di Jawa Timur Park 2 telah meningkatkan daya saing destinasi wisata seperti dengan menyediakan fasilitas dan layanan yang unik dan juga menarik

sehingga para pengunjung dapat menikmati layanan yang telah disediakan karena mereka merasa hal baru yang didatangi dan ingin dirasakan sehingga para pengunjung dapat memberikan pesan yang positif dan juga dapat mempengaruhi pengunjung lainnya untuk berkunjung ke Jawa Timur Park 2.

Implementasi konsep hospitality di Jawa Timur Park 2 telah berpengaruh positif terhadap daya saing destinasi wisata konsep hospitality yang diterapkan meliputi fasilitas bagi pengunjung, keramahan pelatihan terhadap detail personalisasi empati dan kualitas pelayanan pengaruh implementasi konsep hospitality tersebut meliputi peningkatan kepuasan wisatawan meningkatkan loyalitas wisatawan dan meningkatkan daya saing pada Jawa Timur park 2. Implementasi konsep hospitality di Jawa Timur Park 2 menjadi kunci strategis dalam upaya meningkatkan daya saing destinasi wisata tersebut. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui observasi lapangan dan wawancara dengan beberapa pihak terkait, terlihat bahwa Jatim Park 2 tidak hanya menawarkan wahana rekreasi yang menarik, tetapi juga memberikan pengalaman kunjungan yang menyenangkan melalui penerapan prinsip-prinsip hospitality secara menyeluruh. Hal ini tercermin dari bagaimana manajemen dan seluruh staf berkomitmen memberikan pelayanan

yang ramah, responsif, dan profesional kepada setiap pengunjung. Sejak kedatangan di pintu masuk, pengunjung disambut oleh petugas yang sopan dan informatif, yang mampu menciptakan kesan pertama yang positif. Keberadaan petugas informasi dan pemandu yang bersikap komunikatif juga sangat membantu pengunjung dalam menikmati seluruh fasilitas dan wahana yang tersedia. Selain itu, kebersihan dan kenyamanan fasilitas umum menjadi perhatian utama dalam pengelolaan Jatim Park 2. Area-area publik seperti toilet, tempat duduk, food court, dan tempat ibadah senantiasa dijaga kebersihannya. Penataan lingkungan yang rapi dan desain taman yang estetis turut menciptakan suasana yang mendukung kenyamanan emosional dan fisik bagi pengunjung. Fasilitas yang disediakan juga menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan berbagai kelompok pengunjung, termasuk anak-anak, lansia, dan penyandang disabilitas. Hal ini memperlihatkan bahwa konsep hospitality di Jatim Park 2 tidak hanya bersifat permukaan, melainkan juga memperhatikan inklusivitas dan aksesibilitas.

Penggunaan teknologi dalam pelayanan menjadi salah satu bentuk adaptasi hospitality modern yang dilakukan oleh Jatim Park 2. Sistem pemesanan tiket online, penggunaan peta digital, serta informasi berbasis aplikasi turut memudahkan pengunjung dalam

merencanakan dan menjalani kunjungan. Penerapan teknologi ini mencerminkan pemahaman bahwa pelayanan yang baik harus disesuaikan dengan perkembangan zaman dan harapan pengunjung yang semakin dinamis. Lebih jauh lagi, hal ini membantu meningkatkan efisiensi pelayanan dan mengurangi antrean serta kesalahan dalam sistem manual. Dampak dari implementasi hospitality tersebut terlihat nyata dalam meningkatnya daya saing Jatim Park 2 di antara destinasi wisata lainnya. Pengalaman positif yang dirasakan pengunjung menghasilkan ulasan baik di berbagai platform digital, termasuk media sosial dan situs perjalanan, yang secara tidak langsung menjadi promosi efektif. Banyak pengunjung yang menyatakan kepuasan mereka dan berkomitmen untuk kembali berkunjung, bahkan merekomendasikannya kepada keluarga dan teman. Citra positif ini memperkuat reputasi Jatim Park 2 sebagai destinasi wisata yang tidak hanya menyenangkan, tetapi juga menghargai kenyamanan dan kebutuhan pengunjung. Pengalaman wisata yang penuh kesan tersebut juga menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan mancanegara, yang cenderung mengedepankan kualitas pelayanan dalam memilih destinasi wisata.

Namun demikian, implementasi konsep hospitality di Jatim Park 2 masih menghadapi beberapa tantangan. Salah satunya adalah fluktuasi jumlah

pengunjung yang sangat tinggi pada masa liburan atau akhir pekan, yang berpotensi menurunkan kualitas pelayanan karena keterbatasan kapasitas dan tenaga kerja. Selain itu, variasi kompetensi dan kesadaran staf mengenai pentingnya hospitality juga menjadi tantangan tersendiri. Tidak semua staf memiliki latar belakang pelatihan yang memadai, sehingga konsistensi pelayanan kadang sulit dijaga. Infrastruktur pendukung, seperti akses bagi difabel dan sarana transportasi internal, juga masih perlu ditingkatkan agar dapat sepenuhnya memenuhi standar pelayanan berbasis hospitality. Melihat potensi dan tantangan tersebut, penguatan implementasi hospitality di Jatim Park 2 perlu terus dilakukan secara berkelanjutan. Pelatihan dan evaluasi rutin terhadap karyawan menjadi langkah penting dalam menjaga kualitas pelayanan. Selain itu, pengembangan sistem umpan balik dari pengunjung secara langsung maupun digital dapat membantu manajemen dalam mendeteksi permasalahan sejak dini dan melakukan perbaikan dengan cepat. Ke depan, integrasi antara aspek budaya lokal dengan pelayanan wisata juga dapat menjadi nilai tambah tersendiri, sehingga hospitality yang diterapkan tidak hanya profesional, tetapi juga mencerminkan kekayaan kultural Jawa Timur.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, F. (2023). Peran Inovasi dalam Meningkatkan Kinerja Industri Pariwisata Berkelanjutan di Indonesia. *Jurnal Multidisiplin West Science*, 2(03), 150-157.
- Achmad, W., & Yulianah, Y. (2022). Corporate social responsibility of the hospitality industry in realizing sustainable tourism development. *Enrichment: Journal of Management*, 12(2), 1610-1616.
- Abdillah, W., Nasution, N., & Fiona, F. (2023). Pelatihan Hospitality Berstandar Bagi Komunitas Kampung Sejahtera Agar Berdaya Saing Global. *Jurnal Abdimas Bhakti Mulia*, 1(1), 27-32.
- Ahmad, U. S. (2022). Implementasi Pariwisata terhadap Perekonomian Indonesia. *Al-DYAS*, 1(1), 81-96.
- Adelia Parasmaya, (2023) Aktivitas marketing public relations jatimpark 2 pada masa pandemi covid-19
- Namasasu dan Purnamasari (2020) Peran hospitality dalam menciptakan pengalaman wisata di bali
- Siti Lestari (2019) Implementasi Konsep Hospitality dalam Industri Pariwisata
- Wahyuni, D. (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Hospitality terhadap Kepuasan Wisatawan di Objek Wisata Alam Kalibiru Yogyakarta
- Rina Sari (2021) Analisis peran manajemen Hospitality dalam meningkatkan Daya Saing Taman Safari Prigen
- Kotler, Philip. (1996). Manajemen Pemasaran : Maketing Management 9e. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip & Armstrong, Garry. (2008). Prinsip-prinsip Pemasaran : Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Luik, Jandy Edipson. (2020). Media Baru : Sebuah Pengantar. Jakarta : Prenada Media Group.
- Maarif, Samsul. (24 November 2022). Jatim Park 2, Wahana Bermain Dengan Paket Komplit. NativeIndonesia.com. Diakses pada 2 Maret 2022 dari
- McQuail, Dennis. (1987). Mass Communication Theory (Teori Komunikasi Massa). Jakarta: Erlangga.
- Mulyana, Deddy. (2008). Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Safitasari, C. dan Maftukhah, I. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Promosi dan Citra Destinasi terhadap Kepuasan Melalui Keputusan Pengunjung. *Management Analysis Journal*. 6(3).
- Priyanto, Rizky., Widiartanto., dan Listyorini, Sari. (2015). Pengaruh Produk Wisata, Destination Image, Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Berkunjung. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 11-23.
- Mardiyani, Yuyun dan Murwatiningsih. (2015). Pengaruh Fasilitas Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung Melalui Keputusan Berkunjung Sebagai Variabel Intervening Pada Objek Wisata Kota Semarang. *Management Analysis Journal*. 1.

- Handoko, S. (2013). Pengaruh lokasi dan Harga terhadap Kepuasan melalui Keputusan Berkunjung. *Jurnal Bisnis*, 11-23.
- Ni Putu Fransiska Dewi, Ni Made Ariani, I Nyoman Jamin Ariana. (2024). Factor penentu motivasi wisatawan melakukan wisata kuliner local di desa ubud.
- Diana Kartika (2024) Penguatan Hospitality dan Interpretasi Daya Tarik Wisata Berbasis Sport Edutourism di Objek Wisata
- ansakar, P., Munir, A., & Shabani, N. (2017). Technology in hospitality industry: Prospects and challenges. *Journal of Tourism & Hospitality*,
- Pike, S., & Page, S. J. (2014). Destination marketing organizations and destination marketing: A narrative analysis of the literature. *Tourism Management*, 41, 202-227.
- Stepchenkova, S., & Mills, J. E. (2010). Destination image: A meta-analysis of 2000-2007 research. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 19(6), 575-609.