

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri Pariwisata Indonesia berada di peringkat 32 dari total 117 negara seluruh dunia berdasarkan laporan dari *Travel & Tourism Development Index 2021* yang diterbitkan Mei 2022. Posisi tersebut naik 8 peringkat dibandingkan capaian di tahun 2019. Menurut Bastomi (2016) Wisata merupakan sebuah perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu yang hanya sementara.

Wisata disisi lain juga memiliki sebuah fenomena sosial yang muncul pada masyarakat modern sekarang. Dalam undang-undang RI nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan dijelaskan bahwa wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara. Sejalan dengan Chakim (2021) potensi tersebut sesuai yang dapat diimplementasikan untuk memperkuat dan mengeksplorasi pembangunan kepariwisataan, baik dalam skala lokal, maupun regional, nasional, dan bahkan internasional. Pariwisata sendiri dijadikan sebuah *leading sector* dalam pengembangan, pembangunan, kesejahteraan dan kebahagiaan. Hal itu disebabkan karena pariwisata memiliki salah satu sumber pendapatan dalam ekspor, membuka lapangan kerja, dan pengembangan usaha serta infrastruktur. Dan salah satu bagian dari sektor ekonomi terbesar serta tercepat pertumbuhannya menurut (Farida, 2020).

Data State of The Global Islamic Economy Report 2019 menyebutkan bahwa jumlah pengeluaran wisatawan muslim dunia sebesar 200,3 miliar dolar AS atau sebesar 12 persen dari total pengeluaran wisatawan global sebesar 1,66 triliun dolar AS. Indonesia juga berada di urutan ke-5 dari “TOP 5 Negara Muslim Traveler” dengan pengeluaran terbesar setelah Saudi Arabia, UAE, Qatar, dan Kuwait. Dapat

disimpulkan bahwa Indonesia memiliki peluang yang besar terhadap wisata religi dan juga didukung oleh masyarakat yang mayoritas beragama Islam.

Ekonomi islam yang telah meningkat secara signifikan, yaitu kuliner, keuangan Islam, industri asuransi, fesyen, kosmetik, farmasi, hiburan, dan pariwisata. Indonesia juga telah menjadi yang terbaik dalam *Global Muslim Travel Index* (GMTI) pada tahun 2019 dari 130 negara, menurut data GMTI Indonesia dan Malaysia memperoleh skor penilaian yang sama persis yakni 78. Ini menjadikan Indonesia mempunyai potensi wisata yang beranekaragam mulai dari wisata alam, wisata kuliner, wisata bahari dan lain sebagainya. Maka dari itu Potensi dan peluang yang dapat dimanfaatkan oleh salah satu potensi wisata yang sedang berkembang saat ini adalah wisata ziarah atau wisata religi. Di Jawa makam para penyebar agama telah lama menjadi objek kunjungan. Wisata religi mempunyai dampak yang signifikan terhadap ekonomi dan pengembangan keberagaman yang tidak dapat diabaikan. Dengan demikian dapat disimpulkan pariwisata halal merupakan jenis kegiatan untuk menciptakan *extended service of condition* (kondisi pelayanan yang prima). Wisata religi tidak menghilangkan sebuah unsur yang terdapat dalam wisata konvensional, namun apabila dalam wisata konvensional jika tidak bertentangan dengan nilai dan prinsip. Adapun perbedaan antara pariwisata konvensional, pariwisata halal dan pariwisata religi seperti berikut:

Tabel 1.1 Kementrian Pariwisata

No	Perbandingan	Konvensional	Religi	Halal
1.	Objek	Alam, budaya, heritage dan kuliner	Tempat ibadah dan peninggalan sejarah	Semuanya
2.	Tujuan	Menghibur	Meningkatkan spiritualitas	Meningkatkan spiritualitas dengan cara menghibur
3.	Target	Menyentuh kepuasan dan kesenangan yang berdimensi nafsu, semata-mata hanya untuk hiburan	Tertuju pada aspek spiritual yang menenangkan jiwa. Bertujuan untuk ketenangan	Memenuhi rasa keinginan dan kesenangan juga dapat menumbuhkan nilai kesadaran dalam beragama
4.	Guide	Memahami dan menguasai informasi agar bisa menarik wisatawan pada obyek wisata	Menguasai sejarah tokoh dan lokasi wisata	Membuat wisatawan memiliki ketertarikan pada obyek juga membangkitkan spirit religi wisatawan. Mampu menjelaskan fungsi dan peran syariah dalam

				bentuk kebahagiaan dan kepuasan batin dalam manusia.
5.	Fasilitas Ibadah	Hanya Pelengkap	Hanya Pelengkap	Menjadi satu kesatuan yang menyatu dengan objek pariwisata, ritual ibadah menjadi bagian dari paket hiburan.
6.	Kuliner	Umum	Umum	Lebih spesifik ke halal
7.	Relasi dengan masyarakat dilingkungan objek wisata	Komplementar dan fokus pada keuntungan materi	Komplementar dan fokus pada keuntungan materi	Integrasi dan adanya interaksi berdasarkan pada prinsip syariah
8.	Agenda perjalanan	Setiap waktu	Terjadi dalam waktu tertentu	Memperhatikan waktu

Wisata religi memiliki nilai keunikan, nilai keindahan dan nilai religiusitas menjadikan daya tarik tersendiri pada wisatawan, wisata religi adalah perpaduan secara sinkron antara wisata peninggalan sejarah (yang mempunyai nilai keramat dan suci) dengan wisata budaya kehidupan masyarakat (*living culture*), menurut (Teguh, 2017). Wisata ziarah dalam era modern saat ini masih saja menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan yang ingin melakukan kunjungan wisata, baik secara pribadi atau pun secara kelompok, wisata keagamaan atau wisata religi sering disangkut pautkan dengan acara adat istiadat, keyakinan, dan kepercayaan umat, atau komunitas-komunitas. Hal ini dalam kepariwisataan religi sendiri memiliki peluang untuk menaikkan pendapatan masyarakat sekitar, yang dapat dirasakan secara signifikan, baik dari aspek ekonomi, sosial-budaya, apabila dikelola dengan baik. Menurut Farida (2020) dalam Islam, ziarah kubur dianggap sebagai perbuatan sunah, dikerjakan berpahala, tak dikerjakan pun tak apa. Praktik ziarah sebetulnya telah ada sebelum Islam, tetapi dilebih-lebihkan, sehingga sempat dilarang oleh Nabi Muhammad SAW. Tetapi, tradisi ini dihidupkan kembali setelah umat Islam menjadi kuat di Makkah, bahkan dianjurkan, tujuannya agar manusia yang berziarah selalu ingat akan kematiannya sehingga akan berbuat baik pada saat hidupnya.

Kementerian Pariwisata menunjuk beberapa provinsi sebagai destinasi wisata halal yaitu : Aceh, Sumatra Barat, Riau, Lampung, Banten, Jakarta, Jawa Barat,

Jawa Timur, Jawa Tengah, Yogyakarta, Nusa Tenggara Barat dan Sulawesi Selatan merupakan provinsi yang dipersiapkan menjadi destinasi wisata halal, menurut (Faraby & Rozi, 2021). Pulau Madura memiliki sejumlah daerah yang berpotensi untuk dikembangkan sebagai objek pariwisata. Destinasi wisata di pulau madura merupakan salah satu kawasan yang memiliki banyak objek wisata antara lain wisata alam, wisata budaya dan wisata religi/ziarah.

Pulau Madura memiliki pesona akan masyarakat yang berbasiskan agama Islam dan religius serta ditambah atribut-atribut kebudayaan yang ada didalamnya, wisata di Pulau Madura yang sebagian besar berazaskan syariah mengundang banyak apresiasi baik dari dalam maupun luar madura, menurut (Teguh, 2017). Pulau Madura sendiri memiliki 4 Kabupaten untuk daerah madura barat terdapat Bangkalan dan Sampang sedangkan untuk Madura timur terdapat Pamekasan dan Sumenep, dimana setiap Kabupatennya memiliki wisata yang memiliki potensi untuk pengembangan wisata religi. Zaman dahulu agama islam sudah berkembang pada masyarakat Madura dan Menunjukan banyaknya raja-raja atau kyai-kyai yang menyebarkan agama islam di pulau Madura (Fatih, dkk, 2016).

Setiap kabupaten yang ada di pulau Madura memiliki beberapa peninggalan yang bernuansa Islami seperti contoh berikut: Kabupaten Bangkalan memiliki wisata religi seperti, Makam Syaikhona Kholil, Makam Aer Mata Ebu, Sunan Cendana dan Makam Agung. Berbeda dengan Kabupaten Sampang yang memiliki wisata religi yakni; Makam Pangeran Santo Merto, Makam Bangsacara dan Ragapatmi, Situs Makam Sayyid Ustman Bin Ali Bin Abdillah, Makam Ratu Ebu. Sedangkan Kabupaten Pamekasan yang memiliki branding kota gerbang salam (gerakan pembangunan nasyarakat islami) juga memiliki potensi dalam pengembangan wisata religi, yakni; Asta Buju' Batu Ampar, Makam Ronggosukowati, dan Makam Joko Tarub. Begitupun juga dengan Kabupaten Sumenep yaitu; Museum Keraton Sumenep, Makam para Raja Asta Tinggi, dan Asta Yusuf Talango (Teguh, 2017).

Kabupaten Bangkalan mempunyai posisi strategis sebagai pintu gerbang masuk Pulau Madura yang didalamnya terdapat berbagai potensi sumber daya alam, kuliner, dan tempat bersejarah yang menunjang pariwisata sangat memungkinkan

menjadi destinasi wisata halal (Faraby & Rozi, 2021). Sebagai kota yang dekat dengan ibu kota propinsi, Bangkalan sesungguhnya punya beberapa objek wisata yang bisa dikelola dan dijadikan unggulan produk pariwisatanya. Sayangnya, sampai saat ini, pariwisata belum menjadi unggulan, dan belum ada Perda yang mengaturnya. Bangkalan bisa dikatakan merupakan daerah sederhana karena belum ada yang bisa ditonjolkan (Farida, 2020).

Sebenarnya Bangkalan memiliki kekayaan yang dapat menumbuhkan perekonomian daerah khususnya. Menurut Chotib, wisata iman merupakan pengalaman religi yang ditujukan untuk memuaskan kelaparan spiritual, agar jiwa yang kering kembali basah oleh hikmah ajaran agama (Chotib, 2015). Oleh karena itu, objek wisata religi memiliki jangkauan yang sangat luas, mencakup lokasi mana saja yang dapat menawarkan suasana religiusitas kepada pengunjung dan menambah wawasan serta pengalaman spiritual. Religi atau keagamaan merupakan sebuah sistem kebudayaan, bahkan wisata religi di Bangkalan belum pernah dipromosikan sampai saat ini, tetapi selalu didatangi oleh wisatawan lokal setiap harinya (Farida, 2020).

Pulau Madura sendiri juga pernah menjadi objek penelitian oleh peneliti dari Universitas Trunojoyo Madura, Rachmad (dalam Farida, 2020) dalam hal ini Rachmad meneliti strategi branding wisata syariah pulau Madura. Berdasarkan penelitian menemukan hasil bahwa ada 2 wisata syariah di Madura yakni ziarah dan sejarah Islam. Kedua jenis wisata ini sama-sama berkembang tidak hanya di Bangkalan tetapi juga di semua kabupaten di pulau Madura yakni Sampang, Pamekasan dan Sumenep. Maka dari itu, bahwa wisata religi ini bisa dimanfaatkan sebagai dari kebiasaan masyarakat Bangkalan yang sangat mungkin diangkat menjadi salah satu identitas Bangkalan sendiri. Dan selama ini ziarah ke makam sudah menjadi salah satu bagian kegiatan wisata yang berkembang dengan sendirinya, bahkan mungkin jika tidak dibangun oleh pemerintah sekalipun.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Farida, 2020) mendapatkan data dan fakta kondisi destinasi wisata di Kabupaten Bangkalan, tentang kearifan lokal Bangkalan yang dimana masyarakatnya sangat religius dan taat beragama (Islam) sangat terasa di hampir seluruh sudut kota kehidupan. Hampir di semua ruas jalan

terdapat masjid, kumandang ayat suci Al-Quran juga terdegar dari masjid-masjid. Salah satu kepercayaan yang sampai saat ini masih dilakukan adalah ziarah ke makam para pendahulu, leluhur, tokoh agama. Karena itu beberapa makam tokoh agama, leluhur masyarakat Bangkalan tidak sepi oleh pengunjung seperti berziarah atau menikmati keindahan arsitektur makam. Data hasil penelitian menunjukkan terdapat beberapa makam yang tidak pernah sepi oleh pengunjung, yakni; Pesarehan Saichona Cholil, Makam Syarifah Ambami (Aer Mata Ebhu) dan Situs Potre Koneng (Bukit Geger). Wisata religi ini telah berjalan dengan pengunjung yang tidak pernah terputus dari hari ke hari. Kebanyakan wisatawan datang untuk berziarah ke makam kyai dan leluhur Madura.

Wisata Makam Aer Mata Ebhu merupakan salah satu wisata dengan jumlah kunjungan tinggi dengan jumlah kunjungan periode 2012-2017 dengan total kunjungan yaitu sebesar 4.590.302 wisatawan Domestik dan 908 Wisatawan Mancanegara (Putra, 2020). Dapat disimpulkan bahwa kunjungan yang berada di Makam Aer Mata Ebhu memiliki peluang bagi perekonomian masyarakat daerah khususnya Kabupaten Bangkalan, namun menurut Ariyanto (dalam Chakim, 2021) peluang tersebut dapat terealisasi, salah satunya adalah dengan adanya pembangunan dan pengembangan berkelanjutan yang terencana dan matang.

Wisata Aer Mata Ebhu merupakan jenis wisata bukan alam, Wisata Aer Mata Ebhu berjenis wisata sejarah, hal ini disampaikan oleh Kepala Bidang Pengembangan Wisata, selain wisata sejarah, wisata ini dapat dikategorikan sebagai wisata religi karena pengunjung yang datang dari pulau madura dan pulau jawa mengunjungi tempat wisata ini untuk berziarah (Putra, 2020). Makam Aer Mata Ebhu pada tahun 1975 pernah diikutkan lomba untuk mewakili indonesia dalam pagelaran pameran seni arsitektur peninggalan purbakala se-Asia, hasilnya mendapat nilai tertinggi, gaya arsitektur dan seni ukir memiliki perpaduan ciri khas Hindu, Budha dan Islam. Ini dapat menjadikan sebuah peluang bagi Kabupaten Bangkalan bahwa makam Aer Mata Ebhu dapat menarik perhatian wisatawan baik domestik maupun mancanegara.

Menurut Badan Pusat Statistik Bangkalan jumlah wisatawan baik dari domestik maupun mancanegara mengalami penurunan yang cukup signifikan.

Tabel 1.2 Badan Pusat Statistik Bangkalan

Tahun	Wisatawan Domestik (<i>Domestic Tourist</i>)	Wisatawan Mancanegara (<i>International Tourist</i>)
2017	626, 016	212
2018	1, 102, 739	101
2019	2, 538, 237	170
2020	961, 151	39

Hal ini disebabkan oleh covid yang memberikan dampak buruk bagi perekonomian daerah Bangkalan dalam sektor pariwisata. Alih-alih menyalahkan keadaan akan lebih baik apabila objek wisata religi memperhatikan sebuah potensi dan peluang ini dengan memperhatikan pengelola apakah sudah bekerja dengan lebih baik mengenai pelayanan kepada wisatawan, hal lain juga ditemukan dalam data di atas bahwa untuk di Bangkalan sendiri terkait kunjungan dari wisatawan Mancanegara Makam Aer Mata Ebhu termasuk yang tertinggi daripada objek wisata religi yang lain, maka dari itu pengelola tempat wisata religi perlu memperhatikan kebutuhan dan keperluan para wisatawan. Menurut Chakim (2021) Kepariwisata tentu melibatkan interaksi berbagai pihak, yaitu masyarakat setempat, pemerintah desa dan pemerintah daerah, pelaku ekonomi, para pengunjung dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam wujud interaksi pelayanan. Adapun menurut Ismayanti (dalam Bastomi, 2016) pariwisata yang dimaksud sendiri adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta pelayanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, dan pemerintah. Begitupun menurut (Lamb, dkk, 1992) Berbagai kalangan wisatawan telah ditemukan memiliki efek langsung yang signifikan pada jumlah kunjungan pada sebuah pelayanan rekreasi. Dapat disimpulkan bahwa kegiatan pelayanan merupakan serangkaian kegiatan penyedia pelayanan kepada wisatawan, maka dari itu proses pelayanan ini harus berlangsung secara rutin serta berkelanjutan yang diberikan kepada wisatawan atau peziarah.

Pengelola dalam tempat pariwisata memiliki peran penting untuk memenuhi kebutuhan para pengunjung dan dapat memberikan sebuah kepuasan kepada wisatawan serta menimbulkan kesan yang baik tentang objek yang dikelola. Lingkungan pelayanan dalam memuaskan dan mempertahankan konsumen adalah sangat penting bagi dunia bisnis (Wantra & Tambrin, 2011). Pengelolaan sebagai

suatu penunjang proses yang harus memperhatikan beberapa hal: Pertama struktur yang mencerminkan tujuan dan rencana kegiatan, kedua pengelola harus memberikan sebuah wewenang, ketiga pengelola harus memperhatikan lingkungan sekitar baik dari faktor internal maupun faktor eksternal, faktor internal yang disebutkan disini berasal dari juru kunci makam sebagai pengelola makam, sedangkan faktor eksternal berasal dari kelompok dari pihak lain. Hal ini juga perlu didukung oleh kedisiplinan dalam memberikan arahan untuk mengarahkan bawahan. Menurut Hasibun (dalam Bastomi, 2016) Pengarahan adalah mengarahkan semua bawahan, agar dapat bekerja sama dan bekerja efektif untuk mencapai tujuan, sedangkan pengendalian dan pengawasan adalah proses pengaturan berbagai faktor dalam suatu industri agar sesuai dengan ketentuan-ketentuan dalam rencana. Dalam mengelola tempat wisata lingkungan juga memberikan kontribusi yang penting dalam menunjang tempat wisata yang nantinya memberikan dampak positif terhadap pelanggan atau wisatawan serta peningkatan ekonomi yang bisa dirasakan oleh penduduk sekitar. Lingkungan pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam menggapai profitabilitas khususnya pada industri pariwisata (Macintosh & Doherty, 2007). Namun kepala pariwisata Kabupaten Bangkalan mengatakan bahwa pariwisata belum masuk kedalam PAD Kabupaten Bangkalan, dapat disimpulkan bahwa pariwisata yang ada di Kabupaten Bangkalan belum bisa dikatakan berkembang dengan cukup, seharusnya dengan adanya pariwisata yang ada di Kabupaten Bangkalan dapat meningkatkan perekonomian daerah (Putra, 2020). Untuk mencapai sebuah tujuan pariwisata yang berkelanjutan baik secara ekonomi, sosial budaya dan lingkungan, maka pengelola wajib melakukan pelayanan yang prima.

Pengelola dan pengembangan wisata religi Aer Mata Ebhu dari kawasan objek wisata ini masih kurangnya pemeliharaan dari pengelola seperti sarana dan prasarana menurut (Putra, 2020). Hal ini juga disampaikan oleh salah satu ketua rombongan bahwa dalam percepatan pembangunan di Makam Aer Mata Ebhu tergolong lambat, berikut kutipan di bawah:

“Saya ada usulan ada satu percepatan pembangunannya itu kurang saya tau sejak dulu tempat terima tamu ya seperti itu nggak pernah ada perubahan pembangunan yang lebih

menarik, menyesuaikan dengan adanya makam-makam di atas itu kan sampean lihat tempat terima tamu itu, jadi kurang percepatan pembangunannya kurang, lambat ketinggalan seperti pesarean-pesarean lain yang sudah terima tempat tamunya sudah nyaman, bagus, di sini masih tetap” (Ketua Rombongan)

Dari hasil wawancara terjun lapangan yang dilakukan oleh peneliti saat dilapangan dengan salah satu informan, disampaikan bahwa didalam pemeliharaan atau perwatan sudah tergolong bersih, hal ini dikarenakan ada pemantauan dari BPCB jatim, berikut pernyataan dibawah:

“iya, sekarang lingkungan Makam Ratu Ebhu sudah bersih, nanti ditinjau dari trowulan (BPCB JATIM) dengan kepalanya serta murid-muridnya bersih apa nggak” (Pengelola)

Hal ini berseberangan dengan hasil penelitian yang telah dilaksanakan terdahulu, maka dari itu perlu adanya kajian lebih mendalam terkait pelayanan yang diberikan oleh pengelola.

Penelitian yang ditemukan oleh (Putra, 2020) yang dimana masih banyak sekali tunakarya yang melakukan aktifitas meminta uang kepada pengunjung dengan cara paksa, hal ini sangat tidak nyaman bagi citra wisata Aer Mata Ebhu ini sendiri. Maka dari itu peneliti melakukan terjun lapangan dengan wawancara pihak pengelola selaku juru kunci di Makam Aer Mata Ebhu:

“Gak papa minta-minta asal diluar, gak tak bolehin didalam nanti merusak semua, gak boleh kedalam, bahaya kalau masuk kedalam, baik yang anak kecil dan orang besar” (Pengelola)

Dapat dipahami oleh peneliti bahwa terdapat pengemis yang ditemukan saat melaksanakan observasi di Makam Aer Mata Ebhu, perihal ini dapat berdampak kepada keamanan dan kenyamanan para wisatawan yang berkunjung.

Kualitas pelayanan merupakan elemen penting dalam penunjang wisatawan ketika berkunjung, dikarenakan salah satu faktor untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan para wisatawan baik itu Domestik maupun Mancanegara, serta meningkatkan keunggulan kompetitif dan menghasilkan pendapatan dari para wisatawan. Adapun perbedaan antara kualitas pelayanan dengan kualitas barang menurut Zeithaml (dalam Rachmansyah, 2013) ada tiga hal yang membedakan antara kualitas jasa dengan kualitas barang, yaitu : (1) jasa bersifat tidak berwujud, (2) perusahaan jasa terutama yang padat karya sangat beragam dan heterogen, sehingga timbul perbedaan antara kinerja dari satu orang karyawan ke karyawan

yang lain, dari satu konsumen ke konsumen yang lain, serta dari hari ke hari, (3) produksi dan konsumsi tidak terpisahkan. Kualitas pelayanan yang dipersepsikan memiliki pengaruh kuat dan positif bagi para wisatawan (Chang dan Wildt, 1994). Itu juga didukung oleh Wahyu, Sukimin dan Nina, (2020) dalam industri pariwisata, kepuasan wisatawan sangat penting karena memiliki efek langsung pada pilihan destinasi seperti; *re-purchase*, *word of mouth*, citra destinasi, keputusan berkunjung kembali pada destinasi wisata. Dalam Woodruff (1997) menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel anteseden utama terhadap kepuasan pelanggan, dan niat ulang berkunjung.

Berdasarkan uraian diatas, terdapat beberapa permasalahan yang ditemukan oleh peneliti baik dari studi literatur maupun hasil terjun lapangan yang dirasa terdapat beberapa hal yang bersebrangan dengan studi terdahulu maupun kondisi yang terbaru, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam, dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Pengelola Wisata Religi di Makam Aer Mata Ebhu, Kabupaten Bangkalan”.

1.2 Signifikansi Penelitian

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, terdapat beberapa persamaan maupun perbedaan yang akan dilakukan oleh peneliti dengan penelitian yang terdahulu, baik dari metode, subjek, tempat serta hasil penelitian. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

Kharunnisa Azhari (2018), dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa GO-JEK di Kota Medan”. Penelitian ini dilakukan oleh mahasiswa dari Fakultas Psikologi, Universitas Sumatera Utara, Medan. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang menunjukkan bahwa hubungan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah searah yang artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi, sumbangan efektif kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa Go-Jek di Kota Medan adalah sebesar 25%, selebihnya

75% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dilihat dalam penelitian ini. Terdapat perbedaan yang ditemukan oleh peneliti yaitu metode yang digunakan adalah kuantitatif, untuk subjek yang dipilih adalah konsumen yang menggunakan jasa transportasi Go-Jek yang berlokasi di Kota Medan. Sedangkan persamaan yang ditemukan peneliti adalah menggunakan variabel kualitas pelayanan.

Muhammad Ulil Albab (2019), dengan judul “Pengelolaan Wisata Religi Makam Mbah Mutammakin Desa Kajen, Margoyoso, Pati (Studi Kasus Sinergitas Pengelola Makam, Pedagang, dan Pemerintah Desa)”. Penelitian ini dilakukan oleh mahasiswa dari Program Studi Pengembangan Masyarakat Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta. Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan bahwa pengelolaan wisata religi di makam mbah Mutammakin mencakup tiga elemen yang saling bersinergi, yakni pengelola makam, pemerintah desa dan pedagang, peran yang dilakukan oleh pengelola makam meliputi pembuatan peraturan kepada pedagang agar tidak berdagang di area parkir peziarah dan untuk kenyamanan peziarah, maka dari itu pengelola makam berinisiatif membuat sebuah program dalam pembuatan ruko usaha bagi para pedagang agar terlihat rapi, permasalahan ini menjadi perhatian oleh pengelola makam untuk mencari lahan yang akhirnya mengajak pemerintah desa untuk membantu mengatasi permasalahan tersebut, walaupun belum menemukan solusi langkah awal yang telah dilakukan adalah berdiskusi melalui musyawarah mengenai bagaimana lahan parkir bisa diperluas, kerjasama yang dilakukan pemerintah desa dan pedagang membentuk kepanitian haul untuk mencari dana yang didapat dari hasil sewa lahan pedagang, dan dana digunakan untuk perizinan dan akomodasi selama kegiatan ini berlangsung, dari analisis penelitian ini ditemukan kerjasama yang dilakukan oleh pengelola desa dengan pemerintah desa sama dengan salah satu teori Rosen yakni Cooperative Construction, yakni kerjasama dalam mendirikan bangunan. Seperti halnya perluasan lahan parkir. Analisis berikutnya pedagang dan pemerintah desa sama dengan teori Rosen yakni Contract Services, yakni kerjasama dimana pihak yang satu mengontrak pihak lain untuk memberikan pelayanan tertentu. pelayanan yang

diberikan oleh pemerintah desa adalah keamanan dan kebersihan untuk pedagang pada saat haul berlangsung. Hasil dari sinergitas dari tiga elemen masih belum bisa dirasakan oleh peziarah dikarenakan masih merasakan ketidaknyamanan atau masih terganggu oleh lingkungan pedagang yang dirasa belum rapi, hal ini berakibat pada ketidakpuasan bagi para peziarah. Terdapat perbedaan yang ditemukan oleh peneliti yaitu lokasi penelitian ini dilakukan di Kompleks Wisata Religi Makam Mbah Mutamakkin, Desa Kajen, Kecamatan Margoyoso, Kabupaten Pati. Untuk subjek penelitian diambil adalah pengurus makam, pedagang dan pemerintah, Desa Kajen, Margoyoso, Pati. Untuk variabel yang digunakan merupakan sinergisitas pengelolaan wisata religi. Sedangkan untuk persamaan yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif serta studi kasus tentang pengelola wisata religi.

Muhamad Linda Nuril Falakh (2016), dengan judul “Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen pada Villa Oase Van Java Salatiga”. Penelitian ini dilakukan oleh mahasiswa Fakultas Psikologi, Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga. Berdasarkan hasil penelitian dari perhitungan uji korelasi antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen didapatkan hubungan positif yang signifikan antara kedua variabel tersebut sebesar 0,819 dan signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang ada pada Villa Oase Van Java Salatiga maka akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan yang ada pada Villa Oase Van Java Salatiga maka semakin rendah juga kepuasan konsumen pada kelas tersebut. Dengan kata lain, kualitas pelayanan mempunyai peran penting terhadap kepuasan konsumen. Terdapat perbedaan yang ditemukan yakni metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, untuk subjek penelitian ialah konsumen di Villa Oase Van Java Salatiga. Sedangkan untuk persamaan yaitu menggunakan variabel kualitas pelayanan.

Zuliana Agustin (2016), dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit”. Penelitian ini dilakukan oleh mahasiswa Fakultas Psikologi, Universitas Muhammadiyah Malang. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan besarnya F sebesar 15.987 dan

nilai $p = 0.000 < 0.05$, nilai determinasi r^2 sebesar 0.097. artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi kepuasan konsumen. Selain itu sumbangan efektif kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 9.7%. Sedangkan sisanya 90.3% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh faktor lain diluar kualitas pelayanan. didapatkan pula bahwa jenis konsumen rawat jalan merasa kurang puas terhadap pelayanan Rumah Sakit dibandingkan dengan konsumen rawat inap, hal ini dikarenakan konsumen rawat jalan mendapatkan penanganan dalam waktu yang lebih singkat dibandingkan konsumen rawat inap yang mendapatkan penanganan yang lebih lama. Adapun perbedaan yang ditemukan oleh peneliti yakni metode yang digunakan adalah kuantitatif, untuk populasi yang diambil adalah konsumen dari Rumah Sakit. Sedangkan untuk persamaan yang ditemukan ialah variabel yang digunakan berupa kualitas pelayanan.

Dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan oleh peneliti nantinya akan terdapat persamaan maupun perbedaan dari penelitian diatas, maka dari itu peneliti menggunakan penelitian diatas untuk rujukan atau referensi yang nantinya membantu dalam penyusunan penelitian.

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang penelitian yang telah dipaparkan, maka fokus dari penelitian yang akan dilakukan berupa bagaimana kualitas pelayanan pengelola wisata religi di makam Aer Mata Ebhu, Kabupaten Bangkalan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari fokus penelitian yang sudah ada, maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan pengelola wisata religi di Makam Aer Mata Ebhu, Kabupaten Bangkalan.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan sebuah referensi tambahan bagi perkembangan dalam pengetahuan akademis dalam bidang ilmu psikologi industri dan organisasi serta psikologi pariwisata, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pengelola wisata religi di Makam Aer Mata Ebhu.

b. Manfaat Praktis

Disamping memiliki manfaat teoritis, adapun manfaat praktis yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat bagi peneliti

Bentuk pengabdian dan pertanggung jawaban sebagai mahasiswa psikologi terhadap keilmuan, serta salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana.

2. Manfaat bagi Pengelola

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan informasi untuk jangka panjang atau jangka pendek terhadap upaya perbaikan atau pengembangan kualitas pelayanan pengelola wisata religi di Makam Aer Mata Ebhu, guna memberikan dampak positif bagi wisatawan atau peziarah.

3. Manfaat bagi masyarakat

Hadirnya penelitian ini juga bentuk peran dalam menambah pemahaman dan wawasan untuk lebih mengetahui bahwa masyarakat juga memiliki andil dalam adanya wisata religi di Makam Aer Mata Ebhu, Kabupaten Bangkalan.

4. Manfaat bagi pemerintah

Harapan adanya penelitian ini dapat membuka jendela baru dan membantu untuk pengembangan dalam sektor wisata religi di Makam Aer Mata Ebhu, Kabupaten Bangkalan.

5. Manfaat bagi peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi informasi, pengetahuan dan wawasan bagi mahasiswa atau peneliti selanjutnya yang tertarik tentang variabel kualitas pelayanan, serta penelitian yang tertarik atau berkaitan dengan pariwisata religi.