

BAB I

PENDAHULUAN

Bab satu menjelaskan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan manfaat penelitian.

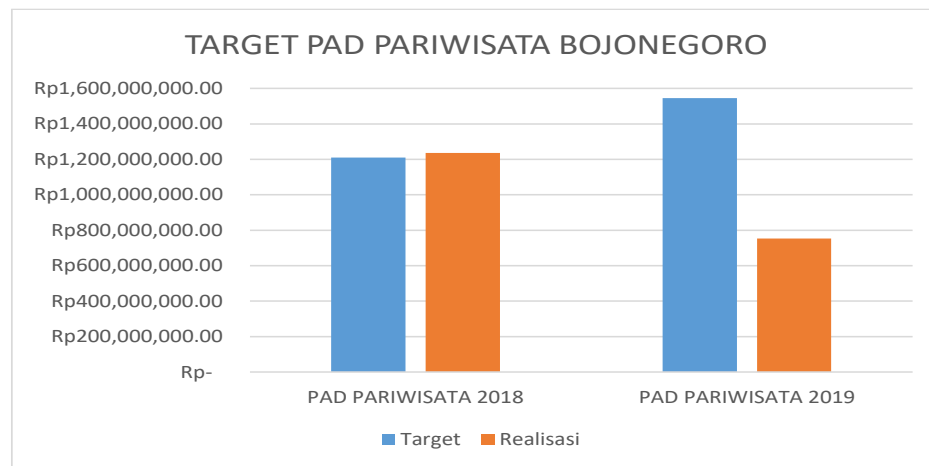
1.1 Latar Belakang

Berdasarkan penelitian Anggraini (2021), pariwisata menjadi salah satu sektor yang membantu pertumbuhan ekonomi pada suatu negara, undang undang nomor 10 yang membahas tentang pariwisata yang mengemukakan bahwa karunia tuhan yang berupa sumber daya, flora, fauna serta peninggalan sejarah merupakan aset yang dimiliki Indonesia sebagai dasar perkembangan pariwisata untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. pariwisata dapat mendukung kelestarian alam yang dimiliki suatu negara yang juga disertakan dengan kesadaran dan partisipasi masyarakat untuk mendorong pertumbuhan ekonomi daerah. potensi adanya pengembangan pariwisata juga dapat menciptakan lapangan pekerjaan, dan juga meratakan pendapatan masyarakat sekitar objek pariwisata.

Pemanfaatan perkotaan menjadi objek berwisata merupakan bentuk pengembangan suatu kota untuk menambah pendapatan daerah tersebut, suatu kota akan menjadi tujuan wisatawan apabila kota tersebut memiliki destinasi pariwisata yang multimotivasi dengan memanfaatkan sumber dayanya. Wisatawan nantinya akan memiliki tujuan lain ketika berkunjung pada destinasi wisata tertentu seperti berbisnis, kegiatan hiburan bertemu teman dan keluarga, berkreasi dan juga urusan lainnya. Adanya pemanfaatan daerah menjadi objek berwisata menjadi pintu gerbang wisatawan lokal maupun mancanegara untuk berkunjung pada daerah lainya (Kurniansyah & Hali, 2018).

Menurut Syaifullah (2021), Jawa Timur merupakan daerah yang strategis serta memiliki potensi pariwisata yang cukup besar dan menjanjikan, provinsi Jawa Timur memiliki 784 objek pariwisata yang memiliki karakteristik dan daya Tarik tersendiri pada setiap pariwisatanya. Daya Tarik pariwisata yang terdiri dari objek wisata alam, wisata budaya, dan juga wisata buatan dapat menarik pengunjung. Salah satu daerah di

Jawa Timur yaitu kabupaten Bojonegoro yang memiliki 42 objek pariwisata, Kabupaten Bojonegoro memiliki pendapatan asli daerah (PAD) migas dan non migas, pariwisata menjadi salah satu pendapatan asli daerah non migas kabupaten Bojonegoro. Berdasarkan data dari dinas kebudayaan dan pariwisata (disbudpar) kabupaten Bojonegoro telah menetapkan target pendapatan asli daerah (PAD) sektor pariwisata, berikut data PAD yang telah ditetapkan kabupaten Bojonegoro pada tahun 2018 dan 2019.



Gambar 1. 1 target PAD Bojonegoro

(Sumber : Disbudpar kabupaten Bojonegoro)

Gambar 1.1 menunjukkan data target PAD tahun 2018 sebesar 1,2 miliar dengan realisasi pendapatannya hanya sebesar 1,2 miliar lebih dengan sebesar 102%, pada tahun 2019 target PAD yaitu sebesar 1,5 miliar dan realisasi pendapatan hanya yaitu hanya sebesar 753 juta atau hanya sebesar 49%. target pendapatan yang belum memenuhi target menjadi bahan evaluasi disbudpar untuk melakukan perbaikan pariwisata baik fasilitas maupun pelayanan berdasarkan keinginan konsumen. Bojonegoro memiliki sektor pariwisata yang cukup lengkap mulai dari budaya, sejarah, alam, dan juga buatan. Banyaknya objek wisata di kabupaten Bojonegoro juga menimbulkan adanya persaingan yang cukup banyak dalam menarik minat pengunjung untuk berwisata, objek pariwisata yang memiliki fasilitas dan pelayanan yang baik juga mempengaruhi pilihan berkunjung bagi wisatawan. Setiap objek pariwisata diharuskan untuk memberikan pelayanan dan fasilitas yang dapat membuat pengunjung nyaman dan

aman sehingga dapat menarik pengunjung dan juga dapat bertahan di persaingan industri pariwisata yang ada di kabupaten Bojonegoro.

Salah satu objek pariwisata di Bojonegoro yang ikut andil dalam persaingan industri pariwisata yaitu objek wisata Waduk Bendo, Waduk Bendo terletak di kecamatan Kapas kabupaten Bojonegoro tepatnya di desa Bendo merupakan wisata buatan yang pertama kali dibuat pada tahun 2004 yang kemudian diperluas kembali pada tahun 2007 sehingga pada tahun 2017 Waduk ini dijadikan destinasi pariwisata oleh para pemuda desa yang tergabung dalam kelompok sadar wisata (POKDARWIS). Objek wisata Waduk Bendo memiliki daya tarik wisatawan yang terdiri dari fasilitas fasilitas yang mendukung seperti adanya wahana bermain anak-anak dan dewasa contohnya seperti istana balon, bebek air, rumah apung, balon apung, ATV, *go kart* kayuh, dan pemancingan. Terdapat juga tempat fasilitas penunjang yang lain seperti mushola, kamar mandi, dan juga rumah makan atau *café*.

Berdasarkan penelitian Kotler dalam jurnal penelitian (Fitriyani, 2022) Kepuasan konsumen adalah perasaan bahagia ataupun kecewa pada seseorang yang bermula dari pertimbangan antara kesanya terhadap kemampuan ataupun hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Objek wisata waduk bendo dalam menjalankan pengelolaan industri pariwisatanya tidak hanya semata-mata untuk mencari keuntungan yang sebanyak-banyaknya, tetapi juga selalu berusaha untuk memahami kebutuhan pengunjung/konsumen. Kebutuhan konsumen yang pada umumnya yaitu seperti harga yang terjangkau, fasilitas penunjang yang layak, serta pelayanan yang sebaik-baiknya. Tingkat keberhasilan dalam pemberian layanan yang bermutu pada pengunjung ditentukan oleh pendekatan yang digunakan sehingga dengan pendekatan tersebut memiliki konsekuensi yang mempengaruhi tingkat kesuksesan dalam persaingan industri pariwisata. Industri pariwisata sangat berkaitan dengan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan/pengunjung, sehingga perusahaan harus tau yang nantinya diinginkan oleh konsumen. Tujuan dari berbisnis tidak lain adalah untuk menciptakan rasa puas untuk konsumen dan salah satu tindakan yang perlu dilakukan yaitu dengan memberikan pelayanan yang yang sebaik mungkin. Berdasarkan penelitian (Juliansyah, 2022) Kualitas pelayanan merupakan keahlian yang dimiliki suatu

perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan dan apabila pelayanan yang didapatkan sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan, sehingga kualitas baru dapat dipersepsikan baik dan dapat membuat pelanggan merasa puas.

Obyek wisata waduk bendo juga merupakan tempat yang sering dikunjungi oleh wisatawan nusantara terutama dari dalam kota maupun luar kota, objek pariwisata ini juga memiliki kompetitor dengan objek pariwisata yang sama yaitu objek wisata waduk pacal, adanya kompetitor menjadikan persaingan yang ketat dan menuntut pengelola untuk terus berupaya memperbaiki dan berinovasi baik dari segi fasilitas dan pelayanan untuk selalu dapat menarik minat pengunjung. Berikut merupakan data komparasi waduk bendo dan waduk pacal sebagai kompetitornya.

Tabel 1. 1 Komparasi jumlah pengunjung

(Sumber : Badan pusat statistik kabupaten Bojonegoro)

No	Obyek Wisata	Jumlah Pengunjung		
		2018	2019	2022
1	Waduk Pacal	30224	30540	21380
2	Waduk Bendo	103677	55205	13280

Berdasarkan tabel 1.1 diatas obyek pariwisata waduk bendo mengalami dan penurunan pengunjung, tingkat penurunan pengunjung tersebut mulai terjadi pada tahun 2019 dan 2022, data tersebut menunjukkan penurunan pengunjung terakhir terjadi pada tahun 2022 dengan jumlah pengunjung sebanyak 13280, pihak pengelola perlu melakukan evaluasi kembali dengan mencari faktor lain seperti kualitas pelayanan yang ada untuk menjadikan pengunjung merasa puas dan mendapatkan ekspektasi yang diinginkan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci untuk menciptakan kepuasan konsumen setelah berbelanja/berkunjung (Fitriyani, 2022). Peningkatan kualitas pelayanan berpotensi besar untuk meningkatkan jumlah pengunjung terutama dikarenakan permasalahan yang terjadi. Pengelola harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen melalui suara konsumen.



Gambar 1. 2 survei awal fasilitas pengunjung

(Berdasarkan survey 26 Februari 2023)

Tabel 1.2 menunjukkan hasil survei awal yang dilakukan peneliti kepada 30 pengunjung wisata waduk bendo dengan memberikan pertanyaan terkait fasilitas yang ada, hasil survei yang didapatkan pengunjung mempunyai keluhan terkait fasilitas yang ada seperti kamar mandi sebanyak 7 orang, pengunjung mengeluhkan fasilitas kamar mandi dikarenakan banyak kamar mandi yang rusak sehingga pengunjung semakin lama menunggu, fasilitas belum dibuka sebanyak 7 orang, fasilitas yang belum dibuka seperti fasilitas ATV, istana balon, dan kolam renang, faktor tidak dibukanya ATV dan kolam renang dikarenakan adanya kerusakan, dan faktor tidak dibukanya istana balon dikarenakan biaya operasional yang tinggi, hasil survei menunjukkan adanya keinginan penambahan fasilitas lainnya seperti spot foto. Adanya keluhan pengunjung sangat signifikan dengan adanya penurunan pengunjung dan jumlah pengunjung yang tidak stabil, permasalahan tersebut dapat menjadi pertimbangan oleh pengelola untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada obyek wisata waduk bendo. Pengelola harus memahami suara pengunjung sebagai bahan evaluasi terkait fasilitas yang ada pada obyek wisata sehingga nantinya pengunjung bisa mendapatkan kepuasan dan dapat terpenuhi semua ekspektasinya.

Perlunya melakukan evaluasi pada kepuasan dan ketidakpuasan konsumen pada fasilitas pelayanan yang diberikan menjadi sangat penting. Kualitas pelayanan menjadi pengaruh besar pada kepuasan konsumen, apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi konsumen maka akan mempengaruhi kepuasan konsumen

suatu tempat (Fitriyani, 2022). Pihak pengelola harus selalu mencari informasi pada konsumen sebagai saran dan masukan terkait kualitas pelayanan yang ada serta mengedepankan keinginan konsumen. Uraian diatas menjadi suatu permasalahan yang dipandang oleh peneliti terkait peningkatan kualitas pelayanan pada obyek pariwisata waduk bendo. Metode yang digunakan yaitu dengan menggunakan model kano dan *quality function deployment* (QFD). Berdasarkan penelitian Rahayu (2022), model kano merupakan mode yang dapat digunakan untuk mengkategorikan atribut dari produk ataupun jasa yang diteliti apakah dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Model kano nantinya akan mengelompokan atribut pelayanan dan dilakukan analisa berdaarkan persepsi konsumen, model kano dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui aspek fungsional dan disfungsional pada atribut yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan obyek pariwisata. Berdasarkan penelitian Suyadi (2020), *quality function deployment* (QFD) merupakan metode yang digunakan untuk membuat perencanaan suatu produk atau jasa dengan mencari keinginan dan kebutuhan pelanggan. QFD pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui respon perusahaan atau respon teknis yang tepat untuk meningkatkan pelayanan obyek wisata. Model kano dan QFD akan membantu pengelola wisata untuk melakukan evaluasi kepuasan pengunjung dengan melakukan indentifikasi atribut, hasil *voice of customer* (VOC) nantinya akan masukan ke dalam QFD untuk mengetahui respon yang diberikan oleh penyedia jasa dalam memenuhi suara konsumen dan dapat dijadikan usulan untuk kualitas pelayanan, oleh karena itu penelitian ini berjudul “*Penggunaan Metode Kano Dan Quality Funtion Deployment (Qfd) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Objek Pariwisata.*”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu.

1. Atribut apa saja yang dijadikan prioritas untuk dilakukan perbaikan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pengunjung.
2. Respon teknis apa yang sesuai untuk diterapkan dan dilakukan dalam perbaikan untuk peningkatan layanan pada obyek wisata waduk bendo menggunakan *quality function deployment* (QFD).

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dalam penelitian ini yaitu.

1. Mengidentifikasi atribut atribut yang harus mendapatkan prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan obyek wisata waduk bendo.
2. Menyusun dan mengetahui respon teknis yang sesuai dalam perancangan konsep perbaikan layanan.
3. Mengetahui urutan prioritas respon teknis dari metode QFD.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu sebagai bahan pertimbangan manajemen pengelola wisata dan juga dinas kebudayaan dan pariwisata (disbudpar) kabupaten Bojonegoro untuk mempertahankan layanan yang sudah sesuai dengan keinginan konsumen, dan juga melakukan perbaikan layanan yang belum sesuai dari harapan konsumen.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Responden yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wisatawan lokal wisata waduk bendo.
2. Penelitian yang dilakukan hanya sampai dengan tahap usulan perbaikan tidak sampai tahap penerapan.

1.6 Sistematika Penulisan Hasil Penelitian.

Sistematika penulisan hasil penelitian terdiri dari beberapa bab yaitu pendahuluan, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, hasil dan pembahasan, lalu kesimpulan dan saran.

BAB I PENDAHULUAN

Bab I pendahuluan menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan hasil penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II tinjauan pustaka menjelaskan tentang studi literatur yang digunakan sebagai bahan acuan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III metodologi penelitian menjelaskan tentang jenis penelitian yang digunakan, waktu dan tempat penelitian, jenis dan tipe data, peralatan dan bahan yang digunakan dalam melakukan proses penelitian, dan juga langkah langkah penelitian yang terdiri dari *flowchart* penelitian dan penjelasanya.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV hasil dan pembahasan menjelaskan tentang hasil yang diperoleh berupa data yang diperoleh dari proses penelitian yang kemudian dilakukan analisi data dan juga pengolahan data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V kesimpulan dan saran yang merupakan proses terakhir dari penelitian yang menjawab tujuan penelitian dan juga saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya berdasarkan penelitian yang saat ini dilakukan.