

BAB I

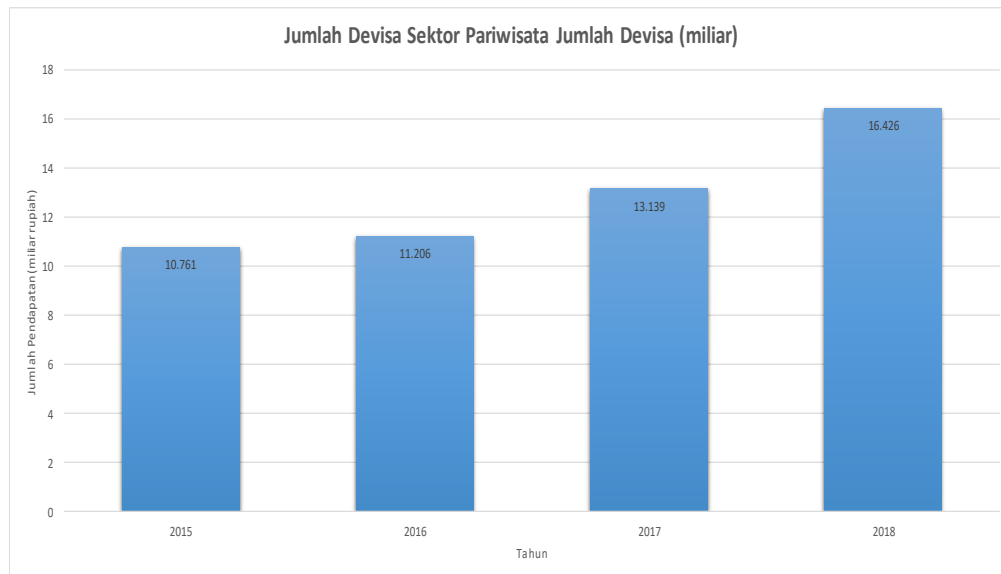
PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini akan dijelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup, manfaat dan sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang

Persaingan bisnis menurut Zeithmal dan Bittner (2003), pada jaman sekarang sangatlah ketat dan kompetitif. Seperti industri jasa juga menghadirkan persaingan yang kompetitif. Industri jasa adalah industri yang menghasilkan produk yang memiliki nilai lebih namun bersifat tidak berwujud. Contoh industri jasa yang dikenal masyarakat yaitu pelayanan kesehatan, pendidikan, dan pariwisata. Industri pariwisata merupakan salah satu industri jasa terbesar di Indonesia karena ruang lingkupnya menyangkut berbagai sektor ekonomi. Pengembangan sektor pariwisata saat ini dalam pembangunan ekonomi nasional memiliki potensi strategis dan prospektif untuk dikembangkan, dalam menunjang penerimaan devisa, memperluas kesempatan kerja dan meningkatkan pendapatan masyarakat (Parasto dkk, 2018).

Menurut Neraca Satelit Pariwisata Nasional (2019) dalam Badan Pusat Statistik (2019) disebutkan bahwasannya proporsi pendapatan pariwisata terhadap PDB sebesar 4.13% pada tahun 2015, 4.25% pada tahun 2016, dan 4,13% pada tahun 2017. Sedangkan menurut BPS (2019) sektor pariwisata mulai tahun 2015 menciptakan devisa bagi negara yang cukup signifikan, jumlah devisa dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut ini.



Gambar 1.1 Jumlah Devisa Sektor Pariwisata 2015-2018

(Sumber : Badan Pusat Statistik, 2018)

Pendapatan devisa Indonesia dari sektor pariwisata bersumber dari kunjungan wisatawan yang pastinya juga meningkat setiap tahunnya, peningkatan tersebut salah satunya dikarenakan daya tarik destinasi wisata domestik yang sangat eksotis dan sudah banyak dikenal oleh wisatawan sehingga menjadi keunggulan obyek wisata nasional. Pendapatan dari sektor pariwisata akan sangat membantu pembangunan di suatu negara atau daerah, jika pendapatan tersebut diolah dan didistribusikan secara merata kepada masyarakat berupa fasilitas pelayanan umum karena akan memperlancar laju pertumbuhan ekonomi di daerah tersebut.

Tabel 1.1 Perbandingan jumlah pengunjung antar provinsi di Pulau Jawa

(Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS), 2018)

Provinsi	Jumlah Pengunjung			
	2015	2016	2017	2018
Banten	9.383.584	9.514.226	9.551.703	13.275.125
DKI Jakarta	24.134.824	24.046.943	24.840.040	24.967.080
Jawa Barat	44.397.263	43.619.718	43.779.162	53.203.387
Jawa Tengah	38.976.223	40.120.408	41.182.591	43.110.598
Jawa Timur	40.738.635	43.207.169	43.689.273	53.244.287
DI Yogyakarta	6.331.609	6.436.655	6.498.738	7.858.137

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa perkembangan jumlah wisatawan di Pulau Jawa dari tahun 2015 sampai 2018 terus mengalami kenaikan. Kenaikan jumlah wisatawan di Jawa Timur menunjukkan kenaikan yang sangat signifikan dari

Salah satu destinasi wisata di Jawa Timur yaitu Kabupaten Mojokerto. Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan, dan Pariwisata (Disparpora) Kabupaten Mojokerto mengelola 13 tempat Daya Tarik Wisata (DTW) yang menyebar di seluruh Kabupaten Mojokerto meliputi : Pertirtaan Jolotundo, Air Terjun Dlundung, Pemandian Ubalan Pacet, Wana Wisata Padusan Pacet, Air Terjun Coban Cangu, Pemandian Air Panas Padusan Pacet, Makam Religus Troloyo, Ekowisata Tanjungan, Siti Inggil, Musuem Troloyo, Candi Bajang Ratu, dan Candi Tikus.



(Sumber : Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan, dan Pariwisata (Disparpora) 2020)

Daya Tarik Wisata (DTW) yang merupakan perusahaan berbasis jasa, dimana kualitas pelayanan dan fasilitas menjadi faktor penentu dalam pencapaian target. Dalam menjalankan operasinya, tentunya DTW dalam hal ini obyek wisata harus mengutamakan kepuasan pengunjung sebagai konsumen dengan memberikan layanan terbaik untuk meningkatkan jumlah pengunjung obyek wisata. Pada kondisi persaingan obyek wisata yang tinggi di Kabupaten Mojokerto, tentunya obyek wisata dengan kualitas layanan dan fasilitas yang baik akan menjadi pilihan berkunjung para wisatawan. Kualitas layanan berpengaruh baik terhadap minat berkunjung dengan kepuasan konsumen sebagai variabel perantaranya. Oleh sebab itu, pada layanan jasa obyek wisata harus mampu memuaskan konsumennya, dengan cara memberikan pelayanan dan fasilitas terbaik untuk dapat bertahan ditengah persaingan yang tinggi di Kabupaten Mojokerto (Dwijakanka, 2015).

Air Terjun Coban Cangu merupakan salah satu obyek wisata yang masuk dalam persaingan pariwisata di Kabupaten Mojokerto. Obyek wisata Air Terjun Coban Cangu terletak di Desa Padusan, Kecamatan Pacet Kabupaten Mojokerto. Air terjun yang berada pada obyek wisata ini memiliki ketinggian sekitar 70-80 meter dengan sumber airnya yang jernih dari mata air Gunung Welirang dan berada di ketinggian ± 500 meter dari permukaan laut. Selain air terjun, obyek wisata Air Coban Cangu juga memiliki fasilitas pengunjung wisata seperti musholla, toilet, warung makan, dan nuansa alam pegunungan berpanorama indah. Obyek wisata Air Terjun Coban Cangu dipilih oleh peneliti dikarenakan satu tahun terakhir, jumlah pengunjung mengalami penurunan. Penurunan yang terjadi menurut Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Mojokerto saat ditemui peneliti menuturkan, bahwasannya terjadi peningkatan tarif masuk wana wisata, peningkatan tarif masuk belum diimbangi dengan perbaikan fasilitas yang ada di coban cangu. Dari data yang didapat, jumlah pengunjung Obyek wisata Air Terjun Coban Cangu pada tahun 2018 mencapai 37.697 orang, sedangkan pada tahun 2019 mengalami penurunan mencapai 4.006 orang, diketahui juga pada tahun 2019 yaitu sebanyak 34.691 orang. Komparasi antara Obyek Penelitian dengan Obyek Wisata sekitar penelitian dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.2 Komparasi pengunjung obyek penelitian dengan obyek wisata sekitar

(sumber : Disparpora Mojokerto)

NO	DAYA TARIK WISATA	JUMLAH PENGUNJUNG (ORANG)	
		2018	2019
1	WANA WISATA PADUSAN PACET	500,205	517,450
2	AIR TERJUN DLUNDUNG	71,458	97,650
3	PETIRTAAN JOLOTUNDO	86,777	196,818
4	COBAN CANGGU	37,647	33,691

Penelitian Terdahulu Agyapong (2011), Krey dkk (2014), Quyet dkk (2015), dalam Astuti (2017), memaparkan setidaknya terdapat lima dimensi dalam kualitas jasa, yaitu *tangibles* (berwujud), *realibility* (keandalan), *responsiveness* (ketangGapan), *assurance* (jaminan dan kepastian), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi ini digunakan untuk mengukur *Gap* antara tingkat layanan yang diharapkan konsumen, dan tingkat layanan yang dirasakan oleh konnsumen. Pemberian layanan yang buruk kepada wisatawan dapat mengakibatkan terjadinya ketidakpuasan. Salah satu studi membuktikan bahwa ketika dapat mempertahankan konsumen, maka pihak manajemen berpeluang mengalami peningkatan keuntungan sebesar 25%.

Penelitian pengembangan wisata Air Terjun sudah banyak dilakukan, diantaranya Gusneli (2016) tentang pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung di Air Terjun Bayang Sani Pesisir Selatan, Gusneli menyimpulkan bahwasannya kepuasan pengunjung dapat dinilai dari kualitas pelayanan yang diberikan, seperti fasilitas. Harga, lokasi, daya tarik dan citra. Kemudian terdapat penelitian juga yang dilakukan oleh Bonita (2016), tentang analisis kualitas fasilitas wisata berdasarkan persepsi pengelola dan pengunjung wana wisata, penelitian ini dilakukan di Air Terjun Melela Bandung, Bonita menyimpulkan bahwaa kualitas fasilitas yang diberikan sudah cukup baik, namun beberapa perlu ditingkatkan dan ditambahkan seperti akses jalan menuju lokasi, tempat sampah, pos keamanan. Berikutnya juga terdapat penelitian yang dilakukan oleh Gustin dan Koswara (2018), penelitian tentang faktor penentu berkembangnya wisata Alam Air Terjun Coban Cangu, Mojokerto. Gustin dan Koswara menyimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor penentu berkembangnya objek wisata, seperti

keberadaan daya tarik, aksesibilitas, modal transportasi, dan keikutsertaan masyarakat.

Dalam persaingan obyek wisata yang kompetitif, pengelola kawasan wisata perlu menawarkan kualitas layanan yang lebih baik dibandingkan dengan pesaing, karena di era pemasaran modern, kepuasan konsumen juga sangat terkait dengan perilakunya. Konsumen yang puas akan melakukan aktivitas promosi maupun rekomendasi kepada konsumen yang lain untuk mengunjungi obyek wisata tertentu. Berdasarkan permasalahan yang didapat, maka untuk meningkatkan pelayanan dan fasilitas pada Obyek wisata Air Terjun Coban Cangu, dilakukan penelitian dengan menggunakan integrasi pendekatan metode *Service Quality* (ServQual), model kano, dan HOQ (*House of Quality*).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka perumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut.

1. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan pengelola obyek wisata Air Terjun Coban Cangu sudah memenuhi kepuasan pengunjung ?
2. Atribut apa saja yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan ?
3. Respon teknis apa saja yang sesuai untuk diterapkan dalam perbaikan dan peningkatan layanan pada Obyek wisata Air Terjun Coban Cangu ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakan penelitian adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan pengelola obyek wisata Air Terjun Coban Cangu.
2. Mengetahui atribut apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan supaya meningkatkan kualitas pelayanan obyek wisata Air Terjun Coban Cangu.
3. Mengetahui respon teknis yang sesuai dalam perancangan konsep perbaikan layanan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu, sebagai bahan pertimbangan Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata (Disparpora) Kabupaten Mojokerto untuk mempertahankan layanan yang sudah sesuai dengan harapan konsumen, serta memperbaiki layanan yang belum sesuai harapan konsumen.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah wisatawan lokal karena adanya keterbatasan komunikasi dalam berbahasa asing.
2. Penelitian ini hanya sampai tahap rekomendasi tidak sampai tahap penerapan.
3. Penelitian ini hanya mengidentifikasi *GAP* 5, yaitu antara harapan dan persepsi konsumen.

1.6 Asumsi

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, tidak terjadi perubahan fasilitas tempat wisata selama penelitian ini berlangsung.