

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kegiatan rekreasi atau wisata dapat di gunakan sebagai sarana melepas stres. Stres adalah sebuah kondisi gangguan atau kekacauan mental dan emosional yang di sebabkan oleh faktor luar seperti dari beban pekerjaan, sekolah, masalah keluarga, masalah dengan teman, masalah keuangan, sakit dan bahkan hal-hal kecil seperti macet di jalan bisa membuat kita stres dan bisa mengakibatkan perasaan tertekan, ketakutan, depresi, dan perasaan yang tidak nyaman lainnya. Pola dan gaya hidup masyarakat yang semakin sibuk dalam rutinitasnya, sempitnya waktu membuat banyak orang yang membutuhkan liburan untuk melepas stres dan memperoleh suasana baru yang menyegarkan dan menghibur. Salah satu cara untuk menghilangkan stres tersebut dapat dilakukan dengan melakukan rekreasi ke beberapa tempat wisata.

Rekreasi dan hiburan pada dasarnya merupakan kebutuhan manusia yang sangat penting (Wikipedia, 2014). Meskipun rekreasi dan hiburan termasuk kebutuhan sekunder, namun kegiatan ini sangat membantu seseorang untuk melupakan masalah-masalah yang dihadapi dalam kehidupan sehari-hari. Rutinitas harian yang sangat padat tentu membutuhkan rekreasi dan hiburan untuk dapat menyegarkan kembali jasmani dan rohani. Rekreasi merupakan kegiatan yang dilakukan untuk penyegaran kembali jasmani dan rohani (Wikipedia, 2014). Namun dengan sempitnya waktu libur untuk melakukan rekreasi, pilihan yang tepat dan tidak banyak menyita waktu yaitu wisata Bukit Jaddih di Bangkalan.

Salah satu tempat wisata yang terdapat di Kabupaten Bangkalan adalah wisata Bukit Kapur Jaddih atau lebih dikenal Bukit Jaddih di Kabupaten Bangkalan, wisata ini selain berfungsi untuk tempat bersantai juga merupakan sebagai fungsi tempat rekreasi bagi masyarakat yang terdapat di Kabupaten Bangkalan maupun diluar Kabupaten Bangkalan. Wisata Bukit Jaddih ini merupakan salah satu potensi pariwisata yang ada di Kabupaten Bangkalan. Tempat wisata adalah tempat yang digunakan orang pada umumnya untuk melakukan aktifitas yang bersifat menghibur/wisata. Mereka ingin mendapatkan hiburan untuk menyegarkan pikiran mereka setelah jenuh dengan rutinitas yang mereka jalani.

Tempat wisata Bukit Jaddih ini merupakan salah satu tempat rekreasi buatan dan alam yang digabungkan menjadi satu bagian dikatakan sebagai tempat wisata alam didalam tempat wisata tersebut terdapat unsur alami didalamnya seperti halnya keberadaan danau, penambangan batu kapur dan tempat wisata buatan seperti halnya beberapa fasilitas yang ada seperti tempat berteduh bagi para pengunjung, perahu getek bagi yang ingin melihat keindahan wisata ini dll.

Bukit penambangan batu kapur ini sebenarnya bukan ditujukan sebagai lokasi wisata dan tidak diperuntukkan untuk umum, namun lama kelamaan dengan seiring berjalannya waktu beralih fungsi menjadi lokasi wisata yang diperuntukkan untuk umum. Tapi pada dasarnya lokasi ini dikhususkan untuk penambangan batu kapur di wilayah Kabupaten Bangkalan, lebih tepatnya di Desa Jaddih. Setiap harinya ada banyak truk – truk dan sejumlah alat berat yang melintas dan mengangkut kapur-kapur tersebut.

Awalnya tentu saja tak banyak orang yang tertarik untuk datang kesini, apalagi dengan area pertambangan yang berdebu tersebut tidak dibuka untuk umum. Namun dengan adanya pemandangan yang ditawarkan sehingga membuat banyak orang tertarik untuk datang dan berkunjung ke pertambangan ini (Sumber: <https://ksmtour.com>)

Dengan beberapa aktivitas yang dilakukan oleh para penambang disini membuat sebuah penampakan panorama bukit kapur tersebut menjadi sebuah pola-pola tertentu yang begitu indah. Dan sehingga dijadikanlah sebuah tempat wisata dan kemudian dibuka sebagai lokasi wisata, namun tetap ada dengan area pertambangan yang masih berlangsung sampai saat ini. Pemandangan yang ditawarkan Bukit Jaddih ini memang menjadi sebuah objek daya tarik wisatawan yang menarik untuk sebuah lensa kamera para wisatawan. Dengan sisa-sisa penambangan batuan kapur yang membentuk sebuah pemandangan yang begitu menakjubkan dan mirip dengan Cappadocia di Turki. Bukit-bukit sisa-sisa penambangan tidak hanya menampilkan suatu konsep pahatan dan ukiran namun juga membentuk sebuah gua-gua kecil yang begitu menarik. Setelah berkunjung ke wisata Bukit Jaddih ini dengan berpanas-panasan para wisatawan bisa juga menikmati sejuknya hembusan angin dibawah pohon yang sangat lebat ini. Jika berkunjung ke wisata Bukit Jaddih ini, para pengunjung yang datang bisa melihat keindahan pulau Madura dengan secara keseluruhan dari puncak bukit.

Bukit Jaddih ini berjarak 10 kilometer dari pusat kota Kabupaten Bangkalan dan berjarak 28 km atau sekitar 1- 1,5 jam perjalanan melalui Jembatan Suramadu yang menghubungkan Pulau Madura dengan Surabaya dari pusat Kota Surabaya melalui jembatan Suramadu yang menghubungkan pulau Madura dengan Surabaya. Jika dilihat tampak sekilas Bukit Jaddih memang mirip dengan bukit

kapur rangel di tuban atau juga bukit kapur sekapuk di Gresik. Perbedaannya, jika Bukit Jaddih ini memiliki kolam renang bernama “Goa Potte”..

Namun karena panoramanya yang sangat *instragamable* yang membuat lokasi ini menjadi naik daun, maka tidak heran apabila Bukit Jaddih selalu ramai dan tidak pernah sepi pengunjung, wisata ini selalu dikunjungi oleh wisatawan dari berbagai daerah. Dengan jumlah pengunjung yang berdatangan, maka dapat dimanfaatkan guna meningkatkan perekonomian masyarakat di sekitar obyek wisata Bukit Jaddih ini. Dikarenakan Bukit Jaddih kepemilikannya secara perorangan (terdapat 3 orang tokoh yang memiliki dan mengolah Bukit Jaddih tersebut. Dapat dilihat dari data dinas pariwisata dan kebudayaan Kabupaten Bangkalan dari tabel dibawah ini:

**Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Wisata Bukit Jaddih Tahun 2015-2019**

| <b>Tahun Kunjungan</b> | <b>Wisatawan Mancanegara</b> | <b>Wisatawan Nusantara</b> | <b>Total</b>  |
|------------------------|------------------------------|----------------------------|---------------|
| 2015                   | 132 orang                    | 821.814 orang              | 821.946 orang |
| 2016                   | 139 orang                    | 693.953 orang              | 694.092 orang |
| 2017                   | 281 orang                    | 349.141 orang              | 349.422 orang |
| 2018                   | 165 orang                    | 444.133 orang              | 444.298 orang |
| 2019                   | -                            | 37.202 orang               | 37.202 orang  |

Sumber: Dispubdar Bangkalan 2019

Berdasarkan Tabel 1.1 angka kunjungan para pengunjung ke sejumlah destinasi wisata di Bangkalan terutama di Bukit Jaddih ini sedikit naik turun mulai dari tahun 2015-2017 yang mengalami penurunan sedikit, kemudian di tahun 2019 sedikit mengalami banyak penurunan mulai dari wisatawan mancanegara yang tertera pada tabel diatas bahwasannya pengunjung wisatawan mancanegara sudah mulai menurunkan minat untuk datang berkunjung ke wisata Bukit Jaddih.

Hal ini dikarenakan promosi pariwisata yang mulai memudar karena terbatasnya alat elektronik untuk memasarkan promosi pariwisata tersebut, dan sedangkan untuk pengunjung wisatawan nusantara kemungkinan paling banyak hanyalah dari masyarakat sekitar yang berkunjung ke wisata Bukit Jaddih walaupun dengan jumlah yang dirasa masih belum mencapai target.

Penurunan tingkat kunjungan wisatawan Bukit Jaddih ini tidak hanya disebabkan dari tingkat promosinya yang mulai memudar, akan tetapi pada pengamatan yang sebenarnya terdapat berbagai permasalahan di tempat wisata Bukit Jaddih ini antara lain fasilitas, dan infrastruktur di kawasan objek wisata Bukit Jaddih yang dirasa kurang dan cukup meresahkan para wisatawan. Kemudian jika dilihat dari segi fasilitas seperti area parkir kendaraan bermotor yang kurang memadai yang membuat para wisatawan kesulitan mencari area parkir, kolam renang yang tidak ada penutup dibagian atasnya sehingga membuat para wisatawan pengunjung kepanasan, dan juga tempat peristirahatan dimana tempat ini yang dinilai kurang karna jika dilihat dari banyaknya pengunjung yang datang tempat peristirahatan yang telah disediakan hanyalah beberapa saja sehingga para wisatawan yang berkunjung disana tidak bisa menikmati indahnya wisata Bukit Jaddih dengan nyaman.

Pelayanan merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan suatu perusahaan dan organisasi yang berorientasi pada profit. Pelayanan berkaitan dengan tingkat kepuasan pelanggan dimana pelayanan yang baik akan berdampak positif bagi wisatawan. Wisatawan akan merasa puas dan merasa dihargai sehingga akan tetap merasa senang untuk menjadi pelanggan setia pada suatu objek wisata yang dikunjungi meskipun banyak produk jasa lain yang sejenis begitu banyak dan mudah diperoleh. Untuk memenuhi kepuasan konsumen pada

industri jasa, kualitas pelayanan sangat penting dikelola perusahaan objek wisata dengan baik. Pada prinsipnya definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2019:290).

Menurut Tjiptono dan Gregorius (2016:184) fasilitas merupakan bentuk fisik atau atmosfer yang dibentuk oleh eksterior dan interior yang disediakan perusahaan dalam membangun rasa aman dan nyaman kepada pelanggan. Fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang berperan penting dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Konsumen akan merasa puas dan nyaman apabila semua kebutuhan selama dilokasi objek wisata terpenuhi.

Secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler dan Keller, 2013:150). Apa bila kinerja gagal tidak memenuhi ekspektasi, konsumen akan tidak puas. Apabila kinerja sesuai dengan ekspektasi, konsumen akan puas. Apabila kinerja melebihi ekspektasi, maka konsumen akan sangat puas. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul “Kepuasan Pengunjung Berdasarkan Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata Pada Obyek Wisata Bukit Jaddih Kab. Bangkalan”

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung?
2. Apakah fasilitas wisata berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas wisata berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat bagi peneliti

Sebagai pengamalan ilmu pengetahuan manajemen marketing yang telah didapat selama di bangku perkuliahan serta perwujudan dan pengamalan tri darma perguruan tinggi, dalam membantu memecahkan permasalahan yang ada di masyarakat.

2. Manfaat bagi mahasiswa

Untuk sarana pengembangan wawasan dan pengembangan kemampuan tentang pengaruh kepuasan pengunjung berdasarkan analisis kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap obyek wisata Bukit Jaddih Kab. Bangkalan.

3. Manfaat bagi pengelola objek wisata

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan objektif berupa kajian/penelitian mengenai permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan pengunjung berdasarkan analisis kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap obyek wisata Bukit Jaddih Kab. Bangkalan.

4. Manfaat bagi pihak lain

Penelitian kepuasan pengunjung berdasarkan analisis kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap obyek wisata Bukit Jaddih Kab. Bangkalan diharapkan dapat dijadikan sebagai rujukan, informasi, serta bahan referensi dalam melakukan penelitian lanjutan.