

BAB I

PENDAHULUAN

Bab satu pendahuluan ini berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang berkembang untuk mendukung pertumbuhan ekonomi, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan perencanaan pembangunan daerah (Indrawati et al., 2023). Pariwisata yang berkualitas tidak hanya menyediakan ruang rekreasi, tetapi juga yang dapat meningkatkan ekonomi lokal. Aktivitas ekonomi yang berhubungan dengan sektor pariwisata, seperti usaha perhotelan, rumah makan, transportasi, serta berbagai layanan pendukung lainnya. (Yuniati et al., 2023). Potensi pariwisata yang besar dapat menjadi peluang untuk meningkatkan sumber pendapatan (Rahmad et al., 2024). Sektor pariwisata juga memberikan dampak positif terhadap peningkatan kesempatan kerja dan penyerapan tenaga kerja, membuka peluang usaha baru, dan mendorong peningkatan kesejahteraan (Indrawati et al., 2023). Oleh karena itu suatu daerah dapat digali potensinya sehingga dapat mengelola dan mengoptimalkan pariwisata yang dimiliki oleh daerah tersebut (Khofiya et al., 2025).

Penerapan untuk pengelolaan potensi pariwisata harus diterapkan di Indonesia khususnya di Jawa Timur yang menjadi salah satu provinsi unggulan dengan wisata yang beragam diberbagai kabupaten/kota (Agustiningsih, 2024). Salah satu kabupaten yang mempunyai sektor wisata yang beragam yaitu Kabupaten Gresik. Kabupaten Gresik mempunyai berbagai macam sektor wisata yang ada, mulai dari wisata alam, wisata buatan, wisata budaya, dan wisata edukasi (Nasyifa & Suyono, 2022). Salah satu sektor wisata perpaduan wisata alam dan wahana yaitu edu wisata lontar sewu.

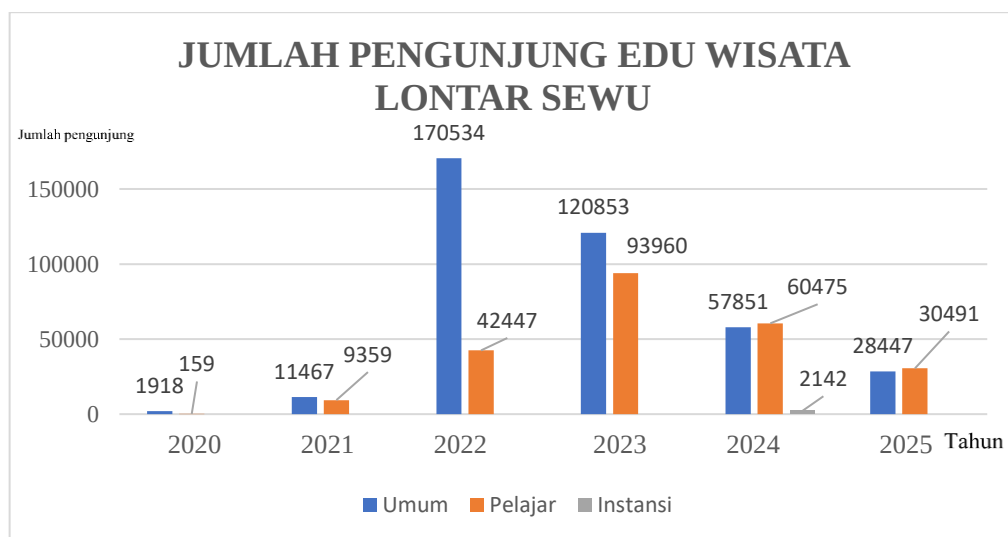
Edu wisata lontar sewu terletak di bagian selatan dari Kabupaten Gresik yang berlokasi di Desa Hendrosari, Kecamatan Menganti, Kabupaten Gresik. Jarak wisata edu lontar sewu dengan pusat Kabupaten Gresik sekitar 17 km (Firman Hidranto, 2025). Edu wisata lontar sewu ini memiliki luas sebesar 90 hektar (Indhawati & Widiyarta, 2022). Edu wisata lontar sewu ini berdiri sejak tahun 2017,

dan mulai dikelola oleh Bumdes pada tahun 2019. Bumdes yang mengelola lontar sewu ini bertugas terhadap operasional wisata. Bumdes juga membantu dalam meningkatkan perekonomian masyarakat desa melalui pembukaan lapangan kerja dan pelestarian warisan budaya lokal (Dewi & Pradana, 2024).



Gambar 1.1 Pemandangan Edu Wisata Lontar Sewu

Edu wisata lontar sewu ini menawarkan pemandangan hijaunya pepohonan yang ada di sekeliling tempat wisata. Edu wisata lontar sewu ini juga memiliki berbagai macam wahana permainan baik untuk anak kecil maupun untuk orang dewasa. Konsep wisata alam yang unik dari edu wisata lontar sewu ini menjadikan salah satu destinasi wisata pilihan alternatif untuk masyarakat lokal ataupun luar daerah. Meskipun edu wisata lontar sewu memiliki konsep yang unik, masih terdapat beberapa kendala seperti kebersihan di area wisata masih kurang dan juga fasilitasnya kurang terawat sehingga peningkatan jumlah pengunjung pada objek wisata ini masih belum optimal.



Gambar 1.2 Jumlah pengunjung edu wisata lontar sewu
(Sumber : Web dakuwison.gresikkab.go.id)

Berdasarkan pada gambar 1.2 menunjukkan jumlah pengunjung Edu Wisata Lontar Sewu dari tahun 2020- 2025. Jumlah pengunjung pada Edu Wisata Lontar Sewu dikategorikan menjadi 3 kategori pengunjung yaitu umum, pelajar, dan instansi. Grafik diatas menunjukkan bahwa terdapat fluktuasi yang signifikan di setiap kategorinya. Tahun 2020 hingga tahun 2021 jumlah kunjungan EduWisata Lontar Sewu sangat rendah di setiap kategorinya. Kondisi ini dipengaruhi oleh pandemi COVID-19 yang menyebabkan pembatasan aktivitas masyarakat, penutupan sementara destinasi wisata. Tahun 2022 jumlah kunjungan mengalami peningkatan yang sangat tinggi dikarenakan oleh pulihnya aktivitas masyarakat pascapandemi serta tingginya minat untuk berwisata. Tahun 2023 hingga tahun 2025 mengalami penurunan yang cukup rendah. Hal tersebut menunjukkan bahwa peningkatan jumlah kunjungan Edu Wisata Lontar Sewu tahun 2022 belum dapat dipertahankan secara berkelanjutan. Terjadinya tren penurunan jumlah pengunjung menjadi tantangan bagi pengelola dalam menjaga daya saing destinasi serta mempertahankan kualitas pelayanan wisata.

Tabel 1.1 Ulasan pengunjung Edu Wisata Lontar Sewu tahun 2025

(Sumber: Google Maps Edu Wisata Lontar Sewu Periode 2025)

No	Ulasan di google maps	Dimensi	Sentimen
1	Kondisi kebersihan dan penghijauan di area wisata masih perlu ditingkatkan.	<i>Reability</i>	Negatif
2	Tersedia wahana permainan	<i>Tangibility</i>	Positif
3	Area wisata sangat cocok untuk kegiatan outbound anak-anak serta terdapat banyak pohon siwalan.	<i>Assurance</i>	Positif
4	Fasilitas kamar mandi dan mushola tergolong cukup bersih.	<i>Tangibility</i>	Positif
5	Area bermain, spot foto, dan kolam renang menunjukkan kurangnya perawatan, serta terdapat aroma tidak sedap yang mengganggu kenyamanan.	<i>Reability</i>	Negatif
6	Beberapa wahana permainan anak memerlukan perbaikan.	<i>Reability</i>	Negatif
7	Area restoran cukup luas.	<i>Tangibility</i>	Positif
8	Fasilitas yang tersedia masih kurang memadai dan kualitas wahana belum memenuhi harapan pengunjung.	<i>Tangibility</i>	Negatif
9	Tersedia banyak wahana serta area makan yang nyaman.	<i>Tangibility</i>	Positif

No	Ulasan di google maps	Dimensi	Sentimen
10	Sarana tempat berteduh masih terbatas sehingga kurang mendukung kenyamanan pengunjung.	<i>Tangibility</i>	Negatif
11	Kebersihan area wisata cukup terjaga.	<i>Reability</i>	Negatif
12	Variasi permainan cukup banyak, akan tetapi beberapa wahana memerlukan perbaikan supaya lebih optimal.	<i>Reability</i>	Positif
13	Kepadatan pengunjung menyebabkan antrean panjang di loket tiket sehingga mengurangi kesempatan menikmati wahana.	<i>Responsivennes</i>	Negatif
14	Sikap dan cara berkomunikasi petugas kurang ramah.	<i>Empaty</i>	Negatif
15	pelayanan petugas di area minimarket kurang ramah.	<i>Empaty</i>	Negatif
16	Harga tiket masuk tergolong sangat terjangkau bagi pengunjung.	<i>Reability</i>	Positif
17	Kondisi area wisata kurang terawat dan jumlah pengunjung mulai menurun.	<i>Reability</i>	Negatif
18	Kurang memuaskan pelayanannya	<i>Reability</i>	Negatif
19	Peraturan disetiap wahananya kurang rinci, terutama terkait dengan batas usia.	<i>Assurance</i>	Negatif
20	Proses antrean di loket dan wahana kurang tertib karena tidak adanya petugas yang mengatur.	<i>Responsivennes</i>	Negatif
21	Area wisata memberikan suasana yang nyaman.	<i>Tangibility</i>	Positif

Tabel 1.1 menunjukkan hasil ulasan pengunjung Edu Wisata Lontar Sewu periode 2025 yang didapatkan dari google maps yang dikelompokkan menjadi 5 dimensi yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Alfa Gumiro et al., 2022). Mayoritas pengunjung memberikan sentimen negatif terhadap kebersihan, kenyamanan, dan ketersediaan fasilitas pendukung seperti area makan dan wahana bermain. Hasil ulasan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung masih beragam, dengan jumlah ulasan negatif lebih banyak dibandingkan ulasan positif. Hal tersebut menunjukkan bahwa perlu dilakukan analisis persepsi pengunjung mengenai kualitas pelayanan. Sehingga diperlukan suatu pendekatan yang dapat mengevaluasi kualitas pelayanan di edu wisata lontar sewu secara menyeluruh.

Sejalan dengan penelitian sebelumnya, kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan perilaku kunjungan wisatawan. (Riski Ramadani et al., 2022), menggunakan *servqual* dan *kano* serta menemukan

bahwa seluruh dimensi layanan belum memenuhi harapan pengunjung, dengan fasilitas fisik dan ketepatan pelayanan sebagai prioritas utama perbaikan. Sementara itu, (Christine P. E. Porajow et al., 2023), membuktikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung, namun belum merincikan atribut prioritas secara spesifik. Meskipun demikian, penelitian terdahulu masih menganalisis kualitas pelayanan secara terpisah dan belum mengintegrasikan Servqual, IPA, dan Kano secara komprehensif untuk menentukan prioritas perbaikan. Oleh karena itu, penelitian ini menggabungkan ketiga metode tersebut guna merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih terarah di Edu Wisata Lontar Sewu.

Metode yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan jumlah kunjungan yang menurun dan ulasan pengunjung dari google maps yang menandakan adanya tingkat harapan pengunjung dengan kualitas layanan yang benar-benar diterima menggunakan metode Servqual, *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan metode Kano. Metode Servqual digunakan untuk mengidentifikasi gap antara pelayanan yang dirasakan dan yang diharapkan pelanggan. (Wislawawan & Jonrinaldi, 2021). Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) berfungsi untuk memetakan indikator berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja aktual yang digunakan menentukan prioritas perbaikan (Susilowanto et al., 2023). Sementara itu, metode Kano digunakan untuk mengklasifikasikan atribut layanan berdasarkan kebutuhan pelanggan sehingga dapat diketahui atribut yang paling berpengaruh terhadap kepuasan dan pengalaman pengunjung (Susilowanto et al., 2023). Penggabungan ketiga metode tersebut memperkuat proses evaluasi dan memberikan landasan yang lebih akurat untuk menentukan fokus pengembangan kualitas layanan di Edu Wisata Lontar Sewu. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu ditingkatkan dalam pengelolaan di Edu Wisata Lontar Sewu dengan melalui metode Servqual, IPA, dan Kano sehingga strategi peningkatan layanan yang tepat dapat disusun untuk menguatkan kualitas dan daya tarik destinasi tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Atribut pelayanan apa saja yang perlu diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan dalam upaya peningkatan kualitas layanan berdasarkan kebutuhan dan harapan pengunjung Edu Wisata Lontar Sewu?
2. Bagaimana strategi yang tepat untuk diterapkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Edu Wisata Lontar Sewu?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini yaitu sebagai berikut ini.

1. Mengidentifikasi atribut pelayanan yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan dalam upaya peningkatan kualitas layanan berdasarkan kebutuhan dan harapan pengunjung Edu Wisata Lontar Sewu.
2. Merancang strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Edu Wisata Lontar Sewu berdasarkan hasil analisis gabungan metode Servqual, IPA, dan Kano.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut ini.

1. Memberikan rekomendasi untuk pengelola Edu Wisata Lontar Sewu dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan wisatawan.
2. Membantu pengelola Edu Wisata Lontar Sewu untuk menentukan prioritas perbaikan layanan supaya dapat meningkatkan kepuasan pengunjung.
3. Memberikan kontribusi pemikiran khususnya dalam penerapan metode Servqual, IPA, dan Kano untuk pengukuran dan analisis kualitas pelayanan di sektor pariwisata.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan dari penelitian yang dilakukan yaitu sebagai berikut ini.

1. Responden dalam penelitian ini terbatas pada pengunjung Edu Wisata Lontar Sewu yang sesuai dengan kriteria penelitian dan pada saat periode penelitian.
2. Fokus dari penelitian ini yaitu memberikan usulan strategi peningkatan kualitas pelayanan di Edu Wisata Lontar Sewu.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut ini.

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu pendahuluan ini berisikan gambaran umum mengenai permasalahan pada penelitian yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab dua landasan teori ini berisikan mengenai teori - teori yang dijadikan sebagai penunjang serta pendukung penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab tiga metode penelitian ini memberikan informasi data yang digunakan serta langkah-langkah dalam penelitian mulai dari proses pengambilan data sampai pengolahan data. Data berupa lokasi dan waktu penelitian, data yang akan diteliti, teknik pengumpulan data, dan metode yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab empat hasil dan pembahasan ini berisikan mengenai pengolahan data terdiri hasil dan pembahasan penelitian yang dijalani selama penelitian berlangsung.

BAB V PENUTUP

Bab lima penutup ini berisikan mengenai kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil pembahasan pada penelitian dan pengolahan data yang telah dijalani sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi referensi yang digunakan peneliti dalam menyelesaikan penelitian.

LAMPIRAN

Lampiran ini berisikan mengenai rekapan data, hasil output *software* yang digunakan, dokumentasi dari penelitian, dan usulan perbaikan.