

BAB I

PENDAHULUAN

Bab satu pada skripsi ini menjelaskan tentang latar belakang dilakukannya penelitian, tujuan dari penelitian, serta batasan dan manfaat dari penelitian.

1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata merupakan potensi yang dimiliki oleh setiap daerah dan dapat dikembangkan secara maksimal guna meningkatkan pendapatan daerah. Sektor pariwisata juga merupakan salah satu sektor pembangunan di bidang ekonomi yang diharapkan dapat memberikan kontribusi yang besar terhadap perekonomian daerah. Usaha untuk mengembangkan sektor pariwisata didukung dengan adanya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata (Parasto dkk, 2018). Sedangkan menurut Badan Pusat Statistik (2019) sektor pariwisata mulai tahun 2015 menciptakan devisa bagi negara yang cukup signifikan, jumlah devisa dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1 Jumlah Devisa Sektor Pariwisata 2015-2018

Jumlah Devisa Sektor Pariwisata	
Tahun	Jumlah Devisa (miliar)
2015	10.761
2016	11.206
2017	13.139
2018	16.426

(Sumber: Badan Pusat Statistik, 2018)

Kunjungan wisatawan merupakan sumber pendapatan devisa Indonesia dari sektor pariwisata. Tentunya kunjungan ini 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. Salah satu daerah destinasi wisata yang ada di Indonesia yaitu di Jawa Timur. Jawa Timur memiliki beragam keindahan alam dan juga pariwisata yang lain yang mampu menarik minat para wisatawan. Salah satu daerah di Jawa Timur yang juga terkenal akan wisata alamnya yaitu Kabupaten Mojokerto. Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan, dan Pariwisata 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. Peneliti juga mendapatkan data jumlah kunjungan Daya Tarik Wisata (DTW) dalam kurun waktu 2 tahun terakhir. Dari data yang didapatkan, peneliti mengasumsikan bahwa mayoritas terjadi penurunan jumlah wisata karena tingkat kepuasan pengunjung rendah. Berikut ini adalah daftar kunjungan wisatawan dari tahun 2018 sampai 2019.

Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan DTW 2018-2019

Nama Daerah Tujuan Wisata (DTW)	Jumlah Total Pengunjung 2018	Jumlah Total Pengunjung 2019	Keterangan
Air Terjun Dlundung	71,458	97,650	Naik
Pertirtaan Jolotundo	86,777	196,818	Naik
Makam Troloyo	428,607	433,276	Naik
Museum Trowulan	57,710	36,744	Turun
Pemandian Air Panas	431,097	349,208	Turun
Siti Inggil	2,414	1,940	Turun
Coban Cangu	37,647	33,691	Turun
Pemandian Ubalan Pacet	89,816	53,394	Turun
Candi Bajangratu	22,801	15,057	Turun
Candi Brahu	21,723	14,714	Turun
Candi Tikus	26,634	16,598	Turun

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

Tjiptono (2001) memaparkan pelayanan yang baik dapat menjadi keunggulan bersaing bagi perusahaan jasa. Kualitas pelayanan juga merupakan kunci untuk mencapai kesuksesan. Terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Baik tidaknya kualitas pelayanan barang atau jasa tergantung pada kemampuan produsen dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Model kualitas jasa yang menyoroti syarat-syarat utama untuk memberikan kualitas jasa yang mengidentifikasi 5 kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan dalam penyampaian jasa, yaitu Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemenn, kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa, kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa, kesenjangan

antara penyampaian jasa dan konsumen eksternal serta kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan (Parasuraman dkk, 1990).

Pemandian Air Panas Padusan merupakan salah satu obyek wisata yang masuk dalam persaingan pariwisata di Kabupaten Mojokerto. Obyek wisata Air Panas Padusan terletak di Desa Padusan, Kecamatan Pacet Kabupaten Mojokerto. Selain air terjun, obyek wisata Pemandian Air Panas Padusan memiliki fasilitas pengunjung wisata seperti kolam renang air panas, kolam renang dingin, kantin, area parkir, mushola dan nuansa alam pegunungan berpanorama hutan pinus. Obyek wisata Pemandian Air Panas dipilih oleh peneliti dikarenakan satu tahun terakhir, jumlah pengunjung mengalami penurunan yang signifikan. Dari data yang didapat, jumlah pengunjung Obyek wisata Pemandian Air Panas Padusan pada tahun 2018 mencapai 431.097 orang, sedangkan pada tahun 2019 mengalami penurunan mencapai 81.889 orang, diketahui juga pada tahun 2019 yaitu sebanyak 349.208 orang. Tahun selanjutnya pada tahun 2020 merupakan tahun dimana terjadinya wabah penyakit yaitu pandemi COVID 19. Karena pandemi inilah obyek wisata Air Panas Padusan mengalami penurunan karena beberapa bulan obyek wisata mengalami penutupan. Pada awal tahun 2021 obyek wisata mulai beroperasi dan dibuka kembali akan tetapi masih proses PSBB dan pengunjung sudah mulai naik kembali. Hal ini merupakan kesempatan bagi pengelola obyek wisata Air Panas Padusan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Pelayanan yang seperti inilah yang dipersepsikan sebagai pelayanan berkualitas dan memuaskan. Harapan konsumen tersebut tercermin pada pelayanan yang baik, ramah tamah, sopan santun, ketepatan waktu, dan kecepatan menjadi nilai penting yang diharapkan oleh para konsumen. Konsumen yang merasa puas secara tidak langsung akan mendorong terjadinya rekomendasi dari mulut ke mulut, bahkan dapat memperbaiki citra perusahaan di mata konsumen. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus menjadi fokus utama perhatian perusahaan karena dapat menciptakan kepuasan pengunjung (Mauidzoh, 2020). Berdasarkan permasalahan yang didapat, maka untuk meningkatkan pelayanan pada Obyek Wisata Pemandian Air Panas, dilakukan penelitian dengan menggunakan metode *Service Quality* (ServQual).

Metode *Service Quality* (ServQual) ditujukan pada pengunjung atau pengunjung wisata air panas padusan. Pemilihan pengunjung adalah yang pernah berkunjung pada wisata air panas padusan selama 3 bulan terakhir agar data yang diperoleh lebih akurat. Metode *Service Quality* (ServQual) untuk menentukan indeks kepuasan pengunjung. Setelah mengetahui kepuasan pengunjung dengan menggunakan *Service Quality* (ServQual) maka diketahui atribut mana saja yang perlu diperbaiki dalam pelayanan pada objek wisata pemandian air panas Padusan. Sehingga masalah yang krusial atau kritikal ini akan direkomendasikan kepada pihak pengelola objek wisata air panas dan dinas pariwisata kota Mojokerto.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Kualitas pelayanan apa yang diberikan pengelola obyek wisata pemandian air panas Padusan sudah memenuhi kepuasan pengunjung berdasarkan dimensi dari *Service Quality* (ServQual) ?
2. Atribut apa saja yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan ?
3. Perbaikan apa yang perlu direkomendasikan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakan penelitian adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui nilai kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan pengelola obyek wisata pemandian air panas Padusan berdasarkan dimensi dari *Service Quality* (ServQual).
2. Merekomendasikan kepada Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata (Disparpora) Kabupaten Mojokerto atribut apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan supaya meningkatkan kualitas pelayanan obyek wisata pemandian air panas Padusan.
3. Merekomendasikan perbaikan kepada pengelola obyek wisata Air Panas Padusan terhadap atribut yang perlu diperbaiki.

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 pengunjung, serta memperbaiki layanan yang belum sesuai harapan pengunjung.

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 pengunjung.

1.6 Asumsi

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

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berisikan susunan beberapa bab pokok bahasan didalam penyusunan laporan tugas akhir secara ringkas dan sistematis. Adapun sistematika penyusunan laporan tugas akhir adalah sebagai berikut.

BAB I Pendahuluan

Bab pertama merupakan pendahuluan yang berisikan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab dua merupakan tinjauan pustaka yang memuat teori atau studi literature yang menjadi pendukung dalam penelitian ini.

BAB III Metode Penelitian

Bab ketiga merupakan metode penelitian yang memuat jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, tipe data pada penelitian, alat dan bahan penelitian, teknik

pengambilan data penelitian, metode penyelesaian, serta prosedur kerja pada penelitian tugas akhir

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bab keempat merupakan hasil dan pembahasan yang memuat tentang pengolahan data dan analisis hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan.

BAB V Penutup

Bab kelima merupakan penutup yang memuat tentang kesimpulan dan saran yang berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan juga saran untuk penelitian yang selanjutnya.

Daftar Pustaka

Lampiran