

BAB I

PENDAHULUAN

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

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang kaya akan sumber daya alam, baik daratan, udara, maupun perairan, sehingga sumber daya alam termasuk ikut andil dalam kemajuan negara. Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan, pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Sektor pariwisata dapat mendukung kelestarian alam yang dimiliki suatu negara yang disertai dengan kesadaran dan partisipasi masyarakat untuk mendorong pertumbuhan ekonomi daerah. Pengembangan pariwisata juga dapat menciptakan lapangan pekerjaan serta dapat meratakan pendapatan masyarakat sekitar objek pariwisata.

Objek wisata pada suatu daerah dapat menambah pendapatan daerah, suatu daerah akan menjadi tujuan wisatawan apabila daerah tersebut memiliki wisata yang memanfaatkan sumber dayanya. Dampak besar yang diperoleh dari kemajuan industri pariwisata yaitu dapat meningkatkan pemasukan devisa negara dan pendapatan nasional, selain itu, bagi daerah tujuan wisata dapat menambah peningkatan taraf ekonomi masyarakat seiring dengan kemajuan sektor pariwisata. Oleh karena itu pengelola objek pariwisata harus dapat mengembangkan objek pariwisatanya agar dapat meningkatkan kunjungan wisatawan. Peningkatan kunjungan suatu pariwisata harus memperhatikan bagaimana pengembangan pariwisata tersebut. Peningkatan pariwisata dapat dimulai dengan meningkatkan kualitas pelayanan objek wisata dan sumber daya manusia sebagai pengelola (Mulyana, 2019).

Menurut (Rantung, 2022), kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari konsumen serta mengimbangi harapan dari konsumen. Kualitas pelayanan adalah sebuah hasil yang harus tercapai dengan melakukan suatu tindakan. Tindakan yang dilakukan tidak

mudah hilang dan dapat dirasakan serta diingat. Dampaknya yakni konsumen dapat lebih sering membeli produk ataupun jasa dari suatu perusahaan. Kualitas layanan dapat diketahui dengan membandingkan persepsi konsumen dari pelayanan yang mereka peroleh dengan pelayanan yang mereka harapkan terhadap atribut pelayanan suatu perusahaan.

Indonesia memiliki objek wisata alam yang sangat melimpah, salah satu provinsi yang memiliki potensi besar dalam sektor wisata adalah Jawa Timur. Provinsi Jawa Timur menyimpan banyak keindahan serta keanekaragaman sumber daya alam yang memiliki potensi untuk dikembangkan menjadi objek wisata yang memiliki daya tarik. Wilayah utara Jawa Timur terdapat objek wisata tujuan yaitu wisata air terjun Putri Nglirip. Wisata air terjun Putri Nglirip layak dijadikan wisata tujuan karena memiliki air terjun yang masih sangat asri dan sejuk, memiliki ketinggian 29 m, lebar 25 m dan kedalaman 30 m, dengan panorama alam yang menakjubkan dan eksotis serta air yang berwarna biru toska dipadukan dengan pepohonan rindang yang mengelilingi tebing. Lokasi air terjun Putri Nglirip terletak di Desa Mulyoagung RT 03 RW 05, Kecamatan Singgahan, Kabupaten Tuban, Jawa Timur.

Penyediaan fasilitas wisata air terjun Putri Nglirip sayangnya masih jauh berbeda dengan destinasi wisata di kawasan air terjun Coban Rondo Malang yang dibuka sebagai objek wisata sejak tahun 1980, sedangkan air terjun Putri Nglirip pada tahun 1974. Kedua air terjun tersebut memiliki kondisi alam yang sama-sama menawarkan pemandangan menakjubkan dengan air terjun yang mengalir deras dari tebing yang tinggi dan udara yang segar serta memiliki akses lokasi yang relatif mudah dari pusat kota masing-masing. Berdasarkan *website* air terjun Coban Rondo memiliki fasilitas yang cukup lengkap, bukan hanya air terjun saja, namun terdapat labirin, *jungle tracking*, *camping*, *outbound*, *shooting target*, petik *strawberry*, bersepeda, *event*, tempat memanah, penginapan dll, jauh dengan wisata air terjun Putri Nglirip yang hanya memiliki fasilitas, gazebo, warung kuliner, tempat sholat, tempat foto, dan perahu. Pengunjung wisata air terjun Putri Nglirip banyak mengeluhkan fasilitas yang masih kurang lengkap seperti, mushola, spot foto yang rusak serta tempat istirahat yang masih sedikit.



Gambar 1.1 Grafik perbandingan jumlah pengunjung (Sumber : Kompas Malang 2022)

Gambar 1.1 merupakan grafik perbandingan jumlah pengunjung antara wisata air terjun Putri Nglirip dan wisata air terjun Coban Rondo. Perbandingan tersebut menunjukkan bahwa dari bulan Januari hingga bulan Desember, jumlah pengunjung di Coban Rondo lebih banyak dibandingkan dengan air terjun Putri Nglirip. Hal ini dapat dilihat bahwa wisata air terjun Coban Rondo telah mengoptimalkan fasilitasnya sehingga jumlah pengunjung jauh lebih banyak dibandingkan dengan wisata air terjun nglirip yang masih belum optimal. Menurut (Alamanda et al., 2020), perilaku konsumen pariwisata melibatkan persepsi, konsep, motivasi, nilai, sikap, dan pengambilan keputusan. Sedangkan perilaku konsumen dalam pelayanan pariwisata adalah kepuasan, motivasi, kesetiaan, persepsi dan pemasaran antar budaya. Bentuk perilaku konsumen lainnya dilihat dalam perefesensi konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan strategi peningkatan kualitas pelayanan wisata air terjun Putri Nglirip melalui preferensi konsumen. Menurut (Priyambodo, 2019), preferensi konsumen merupakan pilihan atau sesuatu hal yang lebih disukai atau diminati oleh konsumen. Metode yang digunakan yaitu analisis konjoin dan *quality function deployment* (QFD). Menurut (Matdoan, 2019), analisis konjoin merupakan teknik yang digunakan untuk mengukur prefereni konsumen, selain itu analisis konjoin dapat digunakan untuk mengetahui kombinasi atribut-atribut dari suatu produk atau jasa sehingga dapat melakukan evaluasi dari keadaan tersebut. Menurut (Wijaya, 2018) *Quality Function Deployment* (QFD) adalah pendekatan sistematis untuk

menentukan keinginan konsumen secara akurat ke dalam desain teknis, dan perencanaan yang tepat. Keunggulan dari QFD adalah dapat menerjemahkan *customer needs* menjadi respon teknis, sedangkan kekurangan dari QFD adalah sulit membedakan beragam kebutuhan konsumen, sehingga untuk mengurangi kekurangan QFD dilakukan pengintegrasian dengan metode analisis konjoin. Keunggulan dari analisis konjoin yakni mampu mendapatkan kombinasi desain yang optimal berdasarkan preferensi konsumen. Hasil dari integrasi QFD dan analisis konjoin yaitu dapat mengetahui preferensi konsumen dan menentukan respon teknis serta memberikan teknis secara rinci bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan objek, sehingga peneliti mengangkat judul **“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Wisata Air Terjun Putri Nglirip dengan Metode Analisis Konjoin dan *Quality Function Deployment* (QFD)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Atribut apa saja yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan dalam pemenuhan kebutuhan pengunjung wisata air terjun Putri Nglirip.
2. Bagaimana langkah yang tepat dalam menentukan strategi peningkatan kualitas pelayanan wisata air terjun Putri Nglirip.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi atribut yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di objek wisata air terjun Putri Nglirip.
2. Memberikan formulasi strategi peningkatan kualitas pelayanan wisata air terjun Putri Nglirip menggunakan metode *quality function deployment* (QFD).

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam bidang ilmu pariwisata dan dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai bahan pertimbangan pengambilan

keputusan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan wisata sehingga daya tarik wisata terus meningkat.

2. Dapat memberikan manfaat sebagai bahan informasi dan referensi bagi pihak yang ingin melakukan penelitian sejenis.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Batasan masalah pada penelitian ini adalah pada proses sampling data diambil dari wisatawan yang pernah mengunjungi wisata air terjun Putri Nglirip.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada strategi peningkatan kualitas pelayanan fisik.
3. Penelitian ini berfokus untuk memberikan strategi peningkatan kualitas pelayanan di wisata air terjun Putri Nglirip dan tidak sampai mengimplementasikan usulan strategi.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- | | |
|-----------------|---|
| BAB I: | PENDAHULUAN
Menjabarkan gambaran umum masalah penelitian yang akan dilakukan terdiri atas latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan batasan masalah. |
| BAB II: | LANDASAN TEORI
Menjabarkan mengenai teori yang relevan dengan penelitian. |
| BAB III: | METODE PENELITIAN
Menjabarkan tahap prosedur penelitian yang dimulai dari pengambilan data hingga proses pengolahan data. |
| BAB IV: | PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA
Menjabarkan mengenai pengolahan data dan interpretasi analisa hasil penelitian. |
| BAB V: | KESIMPULAN DAN SARAN
Menjabarkan kesimpulan dan saran untuk penelitian selanjutnya. |

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi referensi yang digunakan peneliti dalam menyelesaikan penelitian.

LAMPIRAN

Lampiran berisi rekapan data, hasil *output software*, dan dokumentasi.